

Įsakymas netenka galios 2018-08-09:

*Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos, Įsakymas
Nr. [V-132](#), 2018-08-07, paskelbta TAR 2018-08-08, i. k. 2018-12921
Dėl Organizuotos turistinės kelionės sutarties standartinių sąlygų patvirtinimo*

Suvestinė redakcija nuo 2015-11-07 iki 2018-08-08

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
2011 m. spalio 27 d. įsakymu Nr. V-122

TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARČIŲ STANDARTINĖS SĄLYGOS

1. BENDRIEJI REKVIZITAI

1.1. Sutarties numeris, sutarties sudarymo vieta ir data.

1.2. Sutarties šalys: kelionių organizatorius ir turistas(-ai).

1.3. Šioje sutartyje turistas – fizinis asmuo, kuris su kelionės organizatoriumi sudaro turizmo paslaugų teikimo sutartį (toliau – sutartis) (sutartį pasirašęs asmuo), arba bet kuris kitas fizinis asmuo, kurio vardu sutartį pasirašęs asmuo perka turistinę kelionę (toliau – kelionė) ir prisiima visas teises ir pareigas pagal sutartį (kiti naudos gavėjai), arba bet kuris asmuo, kuriam sutartį pasirašęs asmuo ar bet kuris naudos gavėjas perleidžia savo teisę į kelionę.

1.4. Kelionių organizatoriaus rekvizitai (pavadinimas/vardas, pavardė, juridinio asmens kodas/kelionių organizatoriaus pažymėjimo Nr., adresas, tel. Nr., fakso Nr. ar el. pašto adresas) ir, jeigu kelionė parduodama per kelionių pardavimo agentą (įskaitant ūkio subjektus, nuotolinės prekybos būdu parduodančius organizuotas turistines keliones interneto svetainėse ir (ar) per grupinių apsipirkimų interneto svetaines (pavadinimas/vardas, pavardė, juridinio asmens kodas/adresas, tel. Nr., fakso Nr. ar el. pašto adresas).

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-227](#), 2014-10-29, paskelbta TAR 2014-10-30, i. k. 2014-15183

Nr. [V-265](#), 2015-10-27, paskelbta TAR 2015-11-02, i. k. 2015-17208

1.5. Turisto (-ų) vardas, pavardė, adresas, tel. Nr. ar el. pašto adresas.

1.6. Šalis (vieta), į kurią vykstama, kelionės data, trukmė, nakvynių skaičius, pirminė išvykimo vieta ir laikas.

1.7. Kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimas: prievolių įvykdymo užtikrinimo sutarties numeris, prievolių įvykdymo užtikrinimo sutarties galiojimo terminas, prievolių įvykdymo užtikrinimą suteikęs subjektas, jo rekvizitai ir kontaktiniai duomenys

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-32](#), 2012-02-17, Žin., 2012, Nr. 24-1145 (2012-02-25), i. k. 112202TISAK0000V-32

Nr. [V-265](#), 2015-10-27, paskelbta TAR 2015-11-02, i. k. 2015-17208

2. KELIONĖJE TEIKIAMOS PASLAUGOS

2.1. Transporto rūšis: lėktuvas ☐; traukinys ☐; autobusas ☐; mikroautobusas ☐; laivas ☐; kita ____ ☐; be transporto ☐.

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

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

2.2. Apgyvendinimo paslaugos:

rūšis ir nakvynių skaičius: viešbutis ☐; motelis ☐; svečių namai ☐; privataus apgyvendinimo paslaugų sektorius ☐; vasaros tipo nameliai ☐; bungalai ☐; palapinės ☐; kita ____ ☐; klasė (pagal priimančios šalies taisykles) ☐; klasifikavimas priimančioje šalyje neprivalomas ☐.

2.3. Maitinimo paslaugos (kartai): pusryčiai ☐; pusryčiai ir vakarienė ☐; pilnas maitinimas ☐; be maitinimo ☐; kita ____ ☐.

2.4. Maitinimo tipas: švediškas stalas ☐; a la carte ☐; sausas davinytis ☐; kita ____ ☐.

2.5. Ekskursijos (skaičius), įeinančios į kelionės kainą: apžvalginės ekskursijos ☐; ekskursijos

į muziejus ☐; išvykos (be gido) ☐ ; kita ____☐.

2.6. Papildomos į kelionės kainą įskaičiuotos paslaugos: vizų įforminimas ☐; gido (kelionių vadovo) paslaugos ☐; oro uosto mokesčiai ☐; atvežimas: aerouostas – viešbutis ☐; viešbutis – aerouostas ☐; kita ☐.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-227](#), 2014-10-29, paskelbta TAR 2014-10-30, i. k. 2014-15183

2.7. Sveikatos draudimas ☐; gyvybės draudimas ☐; kita ☐.

2.8. Specialūs turisto pageidavimai, dėl kurių susitarė abi sutarties šalys

_____.

3. MOKĖJIMAI

3.1. Neteko galios nuo 2012-02-26

Punkto naikinimas:

Nr. [V-32](#), 2012-02-17, Žin. 2012, Nr. 24-1145 (2012-02-25), i. k. 112202TISAK0000V-32

3.2. Turisto pasirinktas kambario tipas _____ ir kaina vienam turistui _____ Eur.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-227](#), 2014-10-29, paskelbta TAR 2014-10-30, i. k. 2014-15183

3.3. Bendra kaina visiems sutartyje nurodytiems turistams _____ Eur.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-227](#), 2014-10-29, paskelbta TAR 2014-10-30, i. k. 2014-15183

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

4. SUTARTIES ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

4.1. Kelionių organizatorius įsipareigoja:

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

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

4.1.3. Iki sutarties pasirašymo įteikti turistui rašytinį dokumentą, kuriame būtų pateikta tiksli ir neklaidinanti informacija apie tai, kur vykstama, kelionės maršrutą (išvykimo, grįžimo vietas, datas ir laiką bei lankomas vietas ir šalis, nurodant datas, kada į jas vykstama ir išvykstama) ir jo pakeitimus, kelionėje teikiamas paslaugas, numatytas kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje arba pakeistoje programoje, transporto priemonės, kuriomis vykstama, jų charakteristikas ir kategoriją, apgyvendinimo tipą, objekto vietą, kategoriją ar patogumų lygį ir pagrindinius ypatumus bei klasę (pagal atitinkamas priimančiosios valstybės taisykles), maitinimą, valstybių, į kurias vykstama, pasienio formalumus ir vizų gavimo tvarką, įvežamų daiktų kiekio, skaičiaus ir draudimų reikalavimus, laiką, per kurį gaunamos vizos, sutarties įforminimo tvarką bei sąlygas, visą kelionės kainą, kainos dalį, kuri turi būti sumokėta iš anksto, likusios sumos mokėjimo grafiką.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-32](#), 2012-02-17, Žin., 2012, Nr. 24-1145 (2012-02-25), i. k. 112202TISAK0000V-32

Nr. [V-227](#), 2014-10-29, paskelbta TAR 2014-10-30, i. k. 2014-15183

4.1.4. Tais atvejais, kai kelionių organizatorius sutartimi įsipareigoja suteikti turistui apgyvendinimo paslaugas, atitinkančias konkrečią kategoriją pagal priimančiosios šalies taisykles, nenurodant konkretus apgyvendinimo paslaugų teikėjo, kelionių organizatorius iki sutarties pasirašymo privalo informuoti turistą apie apgyvendinimo tipą, kategoriją bei maitinimą. Kelionių organizatorius taip pat privalo suteikti turistui neklaidinančią ir išsamią informaciją apie patogumų, paslaugų ir pramogų lygį, kiekį ir kokybę bei galimus jų skirtumus, priklausančius nuo konkretaus apgyvendinimo paslaugų teikėjo.

4.1.5. Prieš kelionę rašytine forma turistui pateikti: informaciją apie tarpines stotis ir sustojimo laiką, buvimo vietą bei informaciją apie keleivio vietą transporto priemonėje (išskyrus lėktuvą bei nenumatytus techninius sustojimus), kelionių organizatoriaus vietinio atstovo pavardę, adresą, telefono numerį ir elektroninio pašto adresą ar vietinių kelionių pardavimo agentų, į kuriuos turistas galėtų kreiptis pagalbos, adresus ir telefono numerius, jei tokių kelionių pardavimo agentų nėra, turistui nurodyti telefono numerį, kuriuo jis galėtų skambinti nenumatytu atveju, ar informaciją, kuri jam padėtų susisiekti su kelionių organizatoriumi ir (ar) kelionių pardavimo agentu, informaciją apie valstybių, į kurias vykstama, epidemiologinę būklę, imunoprofilaktikos reikalavimus, kuriuos reikia įvykdyti vykstant į kelionę, informaciją apie sveikatos draudimo įforminimo tvarką, informaciją apie neprivalomas draudimo sutartis, pagal kurias atlyginamos turisto išlaidos dėl organizuotos turistinės kelionės atšaukimo arba pagalbos išlaidos, informaciją apie valiutų keitimo sąlygas ir tvarką. Jei į kelionę vyksta nepilnamečiai, pateikti tėvams ar globėjams informaciją, leisiančią tiesiogiai susisiekti su vaiku ar atsakingu asmeniu vaiko buvimo vietoje.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-227](#), 2014-10-29, paskelbta TAR 2014-10-30, i. k. 2014-15183

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

4.1.7. Kai sutartis sudaroma nuotolinės prekybos būdu, laikoma, kad sutartis sudaryta tokiais sąlygomis, kokios buvo skelbiamos oficialioje kelionių organizatoriaus interneto svetainėje (ar elektroninės prekybos sistemoje) organizuotos turistinės kelionės įsigijimo metu. Jeigu sutarties sąlygos oficialioje kelionių organizatoriaus interneto svetainėje neskelbiamos ar organizuotos turistinės kelionės įsigijimo metu nebuvo paskelbtos, laikoma, kad sutartis buvo sudaryta pagal standartines turizmo paslaugų teikimo sutarčių sąlygas.

4.1.8. Kai turistų grupę sudaro daugiau kaip 15 nepilnamečių iki 16 metų arba daugiau kaip 7 neįgalūs nepilnamečiai, užtikrinti, kad, be kelionės vadovo, šią turistų grupę papildomai lydėtų dar vienas pilnametis asmuo.

Papildyta punktu:

Nr. [V-227](#), 2014-10-29, paskelbta TAR 2014-10-30, i. k. 2014-15183

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-279](#), 2015-11-06, paskelbta TAR 2015-11-06, i. k. 2015-17737

4.1.9. Po sutarties sudarymo paaiškėjus, kad prievolių įvykdymo užtikrinimas baigiasi anksčiau, negu prasideda turistinė kelionė, iki kelionės pradžios raštu (paštu, faksu, el. paštu, trumpąja žinute ar kitu sutartyje nurodytu būdu) informuoti turistą apie naują prievolių įvykdymo užtikrinimą, nurodant naują prievolių įvykdymo užtikrinimą patvirtinančio dokumento numerį, jo galiojimo terminą ir jį išdavusios draudimo ar finansų įstaigos rekvizitus ir kontaktinius duomenis.

Papildyta punktu:

Nr. [V-279](#), 2015-11-06, paskelbta TAR 2015-11-06, i. k. 2015-17737

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 2002 m. vasario 28 d. nutarimu Nr. 302 patvirtinto Vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes, nepriklausančias Šengeno erdvei, tvarkos aprašo (Žin., 2002, Nr. [23-858](#)).

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, ją reikia atlyginti vietoje. Tais atvejais, kai turistas kaltės neprisiima, kelionių organizatorius turi teisę žalą išieškoti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka. Turistas neprivalo atlyginti žalos, atsiradusios dėl nenugalimos jėgos.

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

5. TEISĖ ATISISAKYTI 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 kelionių 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, kelionių 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.

5.1.4. Turistui atsisakius sutarties 5.1.2 ar 5.1.3 punktuose numatytais atvejais, kelionių organizatorius, reikalaudamas turisto atlyginti nuostolius, turistui pageidaujant, privalo pateikti patirtų nuostolių dydį patvirtinančius įrodymus.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-32](#), 2012-02-17, Žin., 2012, Nr. 24-1145 (2012-02-25), i. k. 112202TISAK0000V-32

5.1.5. Jeigu turistas atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias atsako kelionių organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionių organizatorius naudoja, 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.

5.2. Kelionių organizatoriaus teisė atsisakyti sutarties:

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

5.2.2. Jeigu kelionių 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.

5.3. Kelionių 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.

5.4. Kai, nutraukus sutartį, kelionių organizatoriui ir (ar) kelionių pardavimo agentui atsiranda pareiga grąžinti turistui visus ar dalį už kelionę sumokėtų pinigų, pinigai turi būti grąžinti į turisto nurodytą sąskaitą per 10 darbo dienų nuo sutarties nutraukimo.

Punkto pakeitimai:

6. SUTARTIES SĄLYGŲ PAKEITIMAS

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

6.2. Kelionių 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. Kelionių 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, kelionių 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 kelionių organizatorius atsisako sutarties po to, kai turistas atsisako keisti sutarties sąlygas 6.1 punkto atveju, 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 _____ d., perleisti savo teisę į kelionę trečiajam (kelionę perimančiam) asmeniui, kuris vykdys visas sutarties sąlygas.

7.2. Tais atvejais, kai toks perleidimas prieštarauja asmens, kurio pagalba kelionių 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. Sutarties perleidimas turi būti įformintas susitarimu, atitinkančiu Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (Žin., 2000, Nr. [74-2262](#)) (toliau – Civilinis kodeksas) reikalavimus, su trečiuoju (kelionę perimančiu) asmeniu, o kelionę perimantis asmuo, sudaręs tokį susitarimą, ar turistas, perleisdamas kelionę, apie tai raštu privalo pranešti kelionių 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 kelionių 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 protingus lūkesčius, kurių pagal sutarties sąlygas ir teikiamų paslaugų pobūdį turistas galėjo turėti, kelionių organizatorius privalo atlyginti turistui nuostolius. Kelionių organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionių organizatorius naudojasi, neatsako už netinkamą sutarties vykdymą, jeigu:

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

8.1.2. už netinkamą sutarties vykdymą, kurio kelionių 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 kelionių organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionių organizatorius naudojosi, atsižvelgiant į visą įmanomą jų apdairumą, nenumatė ir negalėjo numatyti.

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

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

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

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

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

8.6. Kelionių organizatorius atsako už kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje, kuri yra neatskiriama šios sutarties dalis, pateiktos informacijos teisingumą ir tikslumą, išskyrus bent vieną iš šių atvejų, kai:

8.6.1. turistui iki sutarties sudarymo buvo pranešta apie šios informacijos pasikeitimus, o kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje buvo aiškiai numatyta pakeitimų galimybė;

8.6.2. pakeitimai daromi po sutarties sudarymo abiejų šalių rašytiniu susitarimu.

Papildyta punktu:

Nr. [V-227](#), 2014-10-29, paskelbta TAR 2014-10-30, i. k. 2014-15183

9. BENDROSIOS SĄLYGOS

9.1. Turisto teises gina Civilinis kodeksas, Vartotojų teisių apsaugos įstatymas (Žin., 1994, Nr. [94-1833](#); 2007, Nr. [12-488](#)), Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas (Žin., 1998, Nr. [32-852](#); 2011, Nr. [85-4138](#)) bei kiti teisės aktai ir ši sutartis.

9.2. Kelionės metu atsiradusias pretenzijas dėl sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo, turistą turi nedelsdamas pareikšti žodžiu kelionių organizatoriaus vietiniam atstovui arba kelionės vadovui, o jei šių nėra, – kelionių organizatoriui. Pretenzijos dėl nesprendžiamų ar netinkamai sprendžiamų problemų turi būti pareikštos raštu. Nepavykus pretenzijų išspręsti kelionės metu, turistą pretenzijas kelionių organizatoriui gali pareikšti raštu per 15 darbo dienų nuo kelionės pabaigos. Kelionių organizatorius privalo turistui raštu atsakyti į pareikštas pretenzijas per 15 darbo dienų nuo pretenzijų gavimo dienos. Ginčai dėl sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo sprendžiami derybomis, o jei nepavyksta susitarti, – Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

9.3. Ginčus dėl sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo nagrinėja Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-32](#), 2012-02-17, Žin., 2012, Nr. 24-1145 (2012-02-25), i. k. 112202TISAK0000V-32

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

9.5. Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo 8 straipsnio 10 dalį įgyvendinančių ir kitų teisės aktų numatytais atvejais ir tvarka turistai dėl turizmo paslaugų teikėjų prievolių nevykdymo gali kreiptis į Valstybinį turizmo departamentą.

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

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

ŠALIŲ REKVIZITAI

Kelionių organizatorius (pagrindinė sutarties šalis, pavadinimas/vardas, pavardė, juridinio asmens kodas, kelionių organizatoriaus pažymėjimo numeris) Atstovaujamas kelionių pardavimo agento (pavadinimas/vardas, pavardė, juridinio asmens kodas, adresas, telefono Nr., el. paštas)	Turistas, pasirašantis sutartį (pagrindinė sutarties šalis, vardas, pavardė)
Vardas, pavardė _____ parašas _____	Vardas, pavardė _____ parašas _____

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-227](#), 2014-10-29, paskelbta TAR 2014-10-30, i. k. 2014-15183

Priedo pakeitimai:

Nr. [V-122](#), 2011-10-27, Žin., 2011, Nr. 131-6273 (2011-11-04), i. k. 111202TISAK000V-122

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
4.
Valstybinis turizmo departamentas prie Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos, Įsakymas Nr. [V-122](#), 2011-10-27, Žin., 2011, Nr. 131-6273 (2011-11-04), i. k. 111202TISAK000V-122
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
5.
Valstybinis turizmo departamentas prie Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos, Įsakymas Nr. [V-32](#), 2012-02-17, Žin., 2012, Nr. 24-1145 (2012-02-25), i. k. 112202TISAK0000V-32
Dėl Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos 2011 m. spalio 27 d. įsakymo Nr. V-122 "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" pakeitimo
- 6.

Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos, Įsakymas
Nr. [V-227](#), 2014-10-29, paskelbta TAR 2014-10-30, i. k. 2014-15183
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

7.

Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos, Įsakymas
Nr. [V-265](#), 2015-10-27, paskelbta TAR 2015-11-02, i. k. 2015-17208
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

8.

Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos, Įsakymas
Nr. [V-279](#), 2015-11-06, paskelbta TAR 2015-11-06, i. k. 2015-17737
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