



**VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**Į S A K Y M A S
DĖL STANDARTINĖS INFORMACIJOS TEIKIMO FORMŲ
PATVIRTINIMO**

2019 m. vasario 11 d. Nr. 1-58
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo 5 straipsnio 4 dalimi, 22 straipsnio 2 dalimi bei įgyvendindama Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 840 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. lapkričio 16 d. nutarimo Nr. 1342 „Dėl įgaliojimų suteikimo įgyvendinant Lietuvos Respublikos turizmo įstatymą“ pakeitimo“ 1.2.1 papunktį:

1. T v i r t i n u pridedamas:

1.1. Standartinės informacijos teikimo formą, kai sudaroma organizuotos turistinės kelionės sutartis (forma Nr. 1);

1.2. Standartinės informacijos teikimo formą, kai to paties apsilankymo metu turizmo paslaugų rinkinio pardavėjas padeda turistui atskirai pasirinkti kiekvieną turizmo paslaugą ir atskirai už jas sumokėti (forma Nr. 2);

1.3. Standartinės informacijos teikimo formą, kai turizmo paslaugų rinkinio pardavėjas tikslingai padeda turistui įsigyti bent vieną papildomą turizmo paslaugą iš kito turizmo paslaugų teikėjo ir sutartis su juo sudaroma ne vėliau kaip per 24 valandas po pirmosios turizmo paslaugos užsakymo patvirtinimo (forma Nr. 3).

2. P a v e d u:

2.1. Vidaus administravimo skyriui paskelbti šį įsakymą Teisės aktų registre;

2.2. Turizmo rinkos priežiūros skyriui įsakymo vykdymo kontrolę.

Direktorė

Neringa Ulbaitė

STANDARTINĖS INFORMACIJOS TEIKIMO FORMA, KAI SUDAROMA ORGANIZUOTOS TURISTINĖS KELIONĖS SUTARTIS

1. Ši forma yra privaloma kelionių organizatoriui ir (ar) kelionių pardavimo agentui, teikiant ikisutartinę standartinę informaciją, kai turistai įsigyja organizuotą turistinę kelionę.
2. Formos laukeliuose privaloma pateikti atitinkamą konkrečią informaciją.
3. Formos dalyje nurodyta informacija turi būti pateikiama vienoje vietoje.
4. Formoje naudojamas šriftas turi būti aiškiai įskaitomas. Informacijos elementams paryškinti naudojamas pusjuodis šriftas, kitos spalvos fonas arba didesnės raidės.
5. Kelionių organizatorius ir (ar) kelionių pardavimo agentas iki organizuotos turistinės kelionės sutarties pasirašymo be formoje nurodytos ikisutartinės standartinės informacijos privalo turistui suteikti informaciją, nurodytą Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.748 straipsnio 1 dalyje.

Jei organizuotos turistinės kelionės sutartis sudaroma turisto duomenis perdavus kitam turizmo paslaugų teikėjui, šio punkto pirmoje dalyje nurodytą informaciją suteikia tiek, kiek ji yra susijusi su atitinkamomis jai teikiamomis organizuotos turistinės kelionės paslaugomis.

6. Formoje pateikiama informacija atitinka 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/ EEB, I priedo A, B, C dalyse nurodytų formų turinį.

STANDARTINĖS INFORMACIJOS FORMA

I. (Informacija pateikiama kelionių organizatoriaus ir (ar) kelionių pardavimo agento interneto svetainėje (organizuotos turistinės kelionės sutartį sudarant internetu) arba tiesiogiai turistui)

Jums siūlomas turizmo paslaugų derinys yra **organizuota turistinė kelionė** 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/ EEB (toliau – Direktyva (ES) 2015/2302).

(Nuostata nerašoma, jei organizuotos turistinės kelionės sutartis sudaroma turisto duomenis perdavus kitam turizmo paslaugų teikėjui)

Jeigu sudarote sutartį su [Turizmo paslaugų teikėjo pavadinimas] ne vėliau kaip per 24 valandas nuo tada, kai iš [Kelionių organizatoriaus pavadinimas] gavote užsakymo patvirtinimą, [Kelionių organizatoriaus pavadinimas] ir [Turizmo paslaugų teikėjo pavadinimas] teikiamos kelionės paslaugos bus laikomos **organizuota turistinė kelionė** 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/ EEB (toliau – Direktyva (ES) 2015/2302), prasme.

(Nuostata rašoma tik tais atvejais, kai organizuotos turistinės kelionės sutartis sudaroma turisto duomenis perdavus kitam turizmo paslaugų teikėjui)

Todėl Jūs galėsite naudotis visomis ES teisėmis, kurios taikomos organizuotoms turistinėms kelionėms. [Kelionių organizatoriaus pavadinimas] **bus visiškai atsakingas už tinkamą visos organizuotos turistinės kelionės vykdymą.**

Be to, kaip reikalaujama pagal įstatymus, [Kelionių organizatoriaus pavadinimas] turi reikiamą apsaugą, kad Jums būtų gražinti už organizuotą turistinę kelionę sumokėti pinigai ir, kai transporto paslaugos yra įtrauktos į organizuotą turistinę kelionę, būtų užtikrintas Jūsų repatrijavimas (grąžinimas į pradinę išvykimo vietą) tuo atveju, jeigu [Kelionių organizatoriaus pavadinimas] taptų nemokus.

Daugiau informacijos apie pagrindines teises pagal Direktyvą (ES) 2015/2302
(Nurodomas hipersaitas arba turistui tiesiogiai pateikiama II dalyje nurodyta informacija)
(Hipersaitas nurodomas, kai II dalyje nurodyta informacija turistui nepateikiama tiesiogiai)

II. (Informacija, pateikiama turistui paspaudus hipersaitą arba tiesiogiai)

Pagrindinės teisės pagal Direktyvą (ES) 2015/2302:

- Turistas turi gauti visą būtiną informaciją apie organizuotą turistinę kelionę prieš sudarant organizuotos turistinės kelionės sutartį.
- Kelionių organizatorius atsako už tai, kad visos į sutartį įtrauktos kelionės paslaugos būtų suteiktos tinkamai.
- Turistui nurodomas pagalbos telefono numeris arba kontaktinio centro duomenys, kuriais jis gali naudotis norėdami susisiekti su kelionių organizatoriumi arba kelionių pardavimo agentu.
- Turistas gali perleisti organizuotą turistinę kelionę kitam asmeniui deramai apie tai pranešęs ir dėl to gali atsirasti papildomų išlaidų.
- Organizuotos turistinės kelionės kaina turistui gali būti padidinta tik esant šioms aplinkybėms:
- padidėja konkrečios išlaidos (padidėja turistų vežimo kaina dėl kuro ar kitų energijos šaltinių išlaidų, pasikeičia su į sutartį įtrauktų paslaugų susijusių mokesčių ar rinkliavų, kuriuos taiko tretieji asmenys, tiesiogiai nedalyvaujantys vykdant organizuotą turistinę kelionę, dydis, pasikeičia su organizuota turistine kelione susijusios valiutos keitimo kursas);
- tokia konkrečių išlaidų padidėjimo galimybė aiškiai numatyta sutartyje;
- apie tai turistas informuojamas likus ne mažiau kaip 20 dienų iki organizuotos turistinės kelionės pradžios.
- Jeigu kaina padidėja daugiau nei 8 % bendros organizuotos turistinės kelionės kainos, turistas gali nutraukti sutartį. Jeigu kelionių organizatorius pasilieka teisę didinti kainą, turistas turi teisę už organizuotą turistinę kelionę mokėti mažesnę kainą, jeigu sumažėja atitinkamos išlaidos.
- Turistas gali nutraukti organizuotos turistinės kelionės sutartį nemokėdamas sutarties nutraukimo mokesčio ir visiškai susigrąžinti bet kokias sumokėtas sumas, jeigu labai pakeičiami bet kurie esminiai organizuotos turistinės kelionės elementai, išskyrus kainą. Jeigu iki organizuotos turistinės kelionės pradžios už organizuotą turistinę kelionę atsakingas kelionių organizatorius organizuotą turistinę kelionę atšaukia, turistas tam tikrais atvejais turi teisę susigrąžinti sumokėtus pinigus ir teisę į žalos atlyginimą.
- Turistas gali nutraukti organizuotos turistinės kelionės sutartį iki organizuotos turistinės kelionės pradžios nemokėdamas sutarties nutraukimo mokesčio išimtinėmis aplinkybėmis, pavyzdžiui, jeigu kelionės tikslo vietoje esama rimtų saugumo problemų, galinčių padaryti poveikį organizuotai turistinei kelionei.
- Turistas gali bet kuriuo metu iki organizuotos turistinės kelionės pradžios nutraukti organizuotos turistinės kelionės sutartį sumokėjęs tinkamą ir pagrįstą sutarties nutraukimo mokestį.
- Jeigu iki organizuotos turistinės kelionės pradžios esminės organizuotos turistinės kelionės paslaugos negali būti suteiktos taip, kaip susitarta, turistui be papildomų išlaidų turi būti pasiūlytos tinkamos alternatyvos. Turistas gali nutraukti organizuotos turistinės kelionės sutartį nemokėdami sutarties nutraukimo mokesčio, kai paslaugos nevykdomos pagal

sutartį ir taip daromas didelis poveikis organizuotos turistinės kelionės vykdymui, o kelionių organizatorius neišsprendžia problemos.

- Turistas turi teisę į kainos sumažinimą ir (arba) žalos atlyginimą, kai organizuotos turistinės kelionės paslaugos neteikiamos arba jos teikiamos netinkamai.
- Jei turistui kyla sunkumų, kelionių organizatorius turi suteikti pagalbą.
- Kelionių organizatoriaus nemokumo atveju turisto už organizuotą turistinę kelionę sumokėtos sumos bus grąžinamos. Jeigu kelionių organizatorius tampa nemokus prasidėjus organizuotai turistinei kelionei, į kurią yra įtrauktos ir transporto paslaugos, garantuojamas turisto repatrijavimas.
- [Kelionių organizatoriaus pavadinimas] pasirūpino apsauga nemokumo atveju apsidrausdama [Draudimo įmonės arba finansų įstaigos pavadinimas].
- Turistas gali kreiptis į kompetentingą instituciją – Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą Vilniaus g. 25, LT-01402 Vilnius, el.p. tarnyba@vvtat.lt, tel. +370 5 262 6751, jeigu dėl [Kelionių organizatoriaus pavadinimas] nemokumo atsisakoma suteikti paslaugas.

Direktyvą (ES) 2015/2302 galima rasti <https://e-seimas.lrs.lt>

(Nuoroda pateikiama tais atvejais, kai II dalyje nurodyta informacija/informacija apie pagrindines teises turistui pateikiama tiesiogiai)

**STANDARTINĖS INFORMACIJOS TEIKIMO FORMA,
KAI TO PATIES APSILANKYMO METU TURIZMO PASLAUGŲ RINKINIO
PARDAVĖJAS PADEDA TURISTUI ATSKIRAI PASIRINKTI KIEKVIENĄ
TURIZMO PASLAUGĄ IR ATSKIRAI UŽ JAS SUMOKĖTI**

1. Ši forma yra privaloma turizmo paslaugų rinkinio pardavėjui, kuris padeda turistui, pasirinkusiam vieną turizmo paslaugą ir už ją sumokėjusiam, to paties apsilankymo metu pasirinkti papildomas turizmo paslaugas tai pačiai kelionei ar atostogoms ir atskirai už jas sumokėti.

2. Formos laukeliuose privaloma pateikti atitinkamą konkrečią informaciją.

3. Formos dalyse nurodyta informacija turi būti pateikiama vienoje vietoje.

4. Formoje naudojamas šriftas turi būti aiškiai įskaitomas. Informacijos elementams paryškinti naudojamas pusjuodis šriftas, kitos spalvos fonas arba didesnės raidės.

5. Formoje pateikiama informacija atitinka 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB, II priedo A, B, C dalyse nurodytų formų turinį.

STANDARTINĖS INFORMACIJOS FORMA

I. (Informacija pateikiama turizmo paslaugų rinkinio pardavėjo interneto svetainėje arba tiesiogiai turistui)
Jeigu po to, kai pasirinkote vieną turizmo paslaugą ir už ją sumokėjote, užsisakysite papildomą (-as) paslaugą (-as) savo kelionei ar atostogoms per [Turizmo rinkinio pardavėjo pavadinimas], Jūs NEGALĖSITE pasinaudoti teisėmis, kurios taikomos organizuotoms turistinėms kelionėms pagal 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB (toliau – Direktyva (ES) 2015/2302).
Todėl [Turizmo rinkinio pardavėjo pavadinimas] nebus atsakingas už tinkamą pavienės (-ių) pasirinktos (-ų) papildomos (-ų) turizmo paslaugos (-ų) vykdymą . Kilus problemoms prašome kreiptis į atitinkamos (-ų) paslaugos (-ų) teikėją (-us).

(Nuostatos, rašomos tais atvejais, kai turizmo paslaugos įsigyjamos internetu)

Tačiau, jei papildomą (-as) turizmo paslaugą (-as) užsisakysite **to paties apsilankymo** [Turizmo rinkinio pardavėjo pavadinimas] **užsakymų interneto svetainėje metu**, turizmo paslauga (-os) taps turizmo paslaugų rinkinio dalimi.

Tokiu atveju [Turizmo rinkinio pardavėjo pavadinimas] turės apsaugą, kaip reikalaujama pagal ES teisę, kad būtų grąžintos:

- Jūsų [Turizmo rinkinio pardavėjo pavadinimas] sumokėtos sumos už dėl [Turizmo rinkinio pardavėjo pavadinimas] nemokumo nesuteiktas paslaugas;
- ar prireikus apmokėtas Jūsų repatrijavimas (grąžinimas į pradinę išvykimo vietą).

(Paskutinis sakinyss rašomas tik tais atvejais, kai turizmo paslaugų rinkinio pardavėjas yra vežėjas, parduodantis bilietą į abi puses)

(Nuostatos, rašomos tais atvejais, kai turizmo paslaugos įsigyjamos to paties apsilankymo metu fiziškai kartu dalyvaujant turizmo paslaugų rinkinio pardavėjui)

Tačiau, jei papildomą (-as) turizmo paslaugą (-as) užsisakysite **to paties apsilankymo** [Turizmo rinkinio pardavėjo pavadinimas] **metu**, turizmo paslauga (-os) taps turizmo paslaugų rinkinio dalimi.

Tokiu atveju [Turizmo rinkinio pardavėjo pavadinimas] turės apsaugą, kaip reikalaujama pagal ES teisę, kad būtų grąžintos Jūsų [Turizmo rinkinio pardavėjo pavadinimas] sumokėtos sumos už dėl [Turizmo rinkinio pardavėjo pavadinimas] nemokumo nesuteiktas paslaugas.

Atkreipkite dėmesį, kad sumokėtos sumos negrąžinamos atitinkamos atskiros turizmo paslaugos teikėjo nemokumo atveju.

Daugiau informacijos apie apsaugą nemokumo atveju

(Nurodomas hipersaitas arba turistui tiesiogiai pateikiama II dalyje nurodyta informacija)

(Hipersaitas nurodomas, kai II dalyje nurodyta informacija turistui nepateikiama tiesiogiai)

II. (Informacija, pateikiama turistui paspaudus hipersaitą arba tiesiogiai)

[Turizmo paslaugų rinkinio pardavėjo pavadinimas] pasirūpino apsauga nemokumo atveju apsidrausdamas [Draudimo įmonės / Finansų įstaigos pavadinimas].

Turistas gali kreiptis į kompetentingą instituciją – Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą Vilniaus g. 25, LT-01402 Vilnius, el.p. tarnyba@vvtat.lt, tel. +370 5 262 6751, jeigu dėl [Turizmo paslaugų rinkinio pardavėjo pavadinimas] nemokumo atsisakoma suteikti paslaugas.

[Turizmo paslaugų rinkinio pardavėjo pavadinimas] apsauga nemokumo atveju **netaikoma** sutartims su kitais turizmo paslaugų teikėjais; šios sutartys gali būti vykdomos nepaisant [Turizmo paslaugų rinkinio pardavėjo pavadinimas] nemokumo.

Direktyvą (ES) 2015/2302 galima rasti <https://e-seimas.lrs.lt>

(Nurodomas hipersaitas arba pateikiama nuoroda tais atvejais, kai II dalyje nurodyta informacija turistui pateikiama tiesiogiai)

**STANDARTINĖS INFORMACIJOS TEIKIMO FORMA, KAI TURIZMO PASLAUGŲ
RINKINIO PARDAVĖJAS TIKSLINGAI PADEDA TURISTUI ĮSIGYTI BENT VIENĄ
PAPILDOMĄ TURIZMO PASLAUGĄ IŠ KITO TURIZMO PASLAUGŲ TEIKĖJO IR
SUTARTIS SU JUO SUDAROMA NE VĖLIAU KAIP PER 24 VALANDAS PO
PIRMOSIOS TURIZMO PASLAUGOS UŽSAKymo PATVIRTINIMO**

1. Ši forma yra privaloma turizmo paslaugų rinkinio pardavėjui, kuris tikslingai padeda turistui internetu (per susijusius saitus) įsigyti bent vieną papildomą turizmo paslaugą iš kito turizmo paslaugų teikėjo, kai sutartis su tokiu turizmo paslaugų teikėju sudaroma ne vėliau kaip per 24 valandas po pirmosios turizmo paslaugos užsakymo patvirtinimo.

2. Formos laukeliuose privaloma pateikti atitinkamą konkrečią informaciją.

3. Formos dalyse nurodyta informacija turi būti pateikiama vienoje vietoje.

4. Formoje naudojamas šriftas turi būti aiškiai įskaitomas. Informacijos elementams paryškinti naudojamas pusjuodis šriftas, kitos spalvos fonas arba didesnės raidės.

5. Formoje pateikiama informacija atitinka 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB, II priedo D ir E dalyse nurodytų formų turinį.

STANDARTINĖS INFORMACIJOS FORMA

I. (Informacija pateikiama turizmo paslaugų rinkinio pardavėjo interneto svetainėje)

Jei savo kelionei užsisakysite papildomą (-as) paslaugą (-as) naudodamiesi šiuo (šiais) saitu (-ais), Jūs **NEGALĖSITE** pasinaudoti teisėmis, kurios taikomos organizuotoms turistinėms kelionėms pagal 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB (toliau – Direktyva (ES) 2015/2302).

Todėl [Turizmo rinkinio pardavėjo pavadinimas] **nebus atsakingas už tinkamą pavienės (-ių) pasirinktos (-ų) papildomos (-ų) turizmo paslaugos (-ų) vykdymą**. Kilus problemoms prašome kreiptis į atitinkamos (-ų) turizmo paslaugos (-ų) teikėją (-us).

Tačiau, jei papildomą (-as) turizmo paslaugą (-as) naudodamiesi šiuo saitų (-ais) užsisakysite **ne vėliau kaip per 24 valandas nuo** [Turizmo rinkinio pardavėjo pavadinimas] užsakymo patvirtinimo, turizmo paslauga (-os) taps turizmo paslaugų rinkinio dalimi.

Tokiu atveju [Turizmo rinkinio pardavėjo pavadinimas] turės apsaugą, kaip reikalaujama pagal ES teisę, kad būtų grąžintos:

- Jūsų [Turizmo rinkinio pardavėjo pavadinimas] sumokėtos sumos už dėl [Turizmo rinkinio pardavėjo pavadinimas] nemokumo nesuteiktas paslaugas;

- ar prireikus apmokėtas Jūsų repatrijavimas (grąžinimas į pradinę išvykimo vietą).

(Paskutinis sakinytis rašomas tik tais atvejais, kai turizmo paslaugų rinkinio pardavėjas yra vežėjas, parduodantis bilietą į abi puses)

Atkreipkite dėmesį, kad sumokėtos sumos negrąžinamos atitinkamos atskiros turizmo paslaugos teikėjo nemokumo atveju.

Daugiau informacijos apie apsaugą nemokumo atveju
(Nurodomas hipersaitas)

II. (Informacija, pateikiama turistui paspaudus hipersaitą)

[Turizmo paslaugų rinkinio pardavėjo pavadinimas] pasirūpino apsauga nemokumo atveju apsidrausdamas [Draudimo įmonės / Finansų įstaigos pavadinimas].

Turistas gali kreiptis į kompetentingą instituciją – Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą Vilniaus g. 25, LT-01402 Vilnius, el.p. tarnyba@vvtat.lt, tel. +370 5 262 6751, jeigu dėl [Turizmo paslaugų rinkinio pardavėjo pavadinimas] nemokumo atsisakoma suteikti paslaugas.

[Turizmo paslaugų rinkinio pardavėjo pavadinimas] apsauga nemokumo atveju **netaikoma** sutartims su kitais turizmo paslaugų teikėjais; šios sutartys gali būti vykdomos nepaisant [Turizmo paslaugų rinkinio pardavėjo pavadinimas] nemokumo.

Direktyvą (ES) 2015/2302 galima rasti
(Nurodomas hipersaitas)