



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

**Į S A K Y M A S
DĖL ORGANIZUOTOS TURISTINĖS KELIONĖS SUTARTIES
STANDARTINIŲ SĄLYGŲ PATVIRTINIMO**

2018 m. rugpjūčio 7 d. Nr. V-132
Vilnius

Įgyvendindama 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, ir vadovaudamasi Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.749 straipsnio 4 dalimi, Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo 6 straipsnio 2 dalimi, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. lapkričio 16 d. nutarimo Nr. 1342 „Dėl įgaliojimų suteikimo įgyvendinant Lietuvos Respublikos turizmo įstatymą“ 1.1 papunkčiu:

1. T v i r t i n u Organizautos turistinės kelionės sutarties standartines sąlygas (pridedama).
2. N u s t a t a u, kad už organizautos turistinės kelionės sutarties standartinių sąlygų įrašymą į sudaromą organizautos turistinės kelionės sutartį yra atsakingas kelionių organizatorius arba kelionių pardavimo agentas, jei organizautos turistinės kelionės sutartis sudaroma per kelionių pardavimo agentą.
3. P r i p a ž i s t u netekusiu galios Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2003 m. kovo 26 d. įsakymą Nr. 18-V „Dėl turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų“ su visais pakeitimais ir papildymais.
4. P a v e d u Turizmo veiklos priežiūros skyriui šį įsakymą paskelbti Teisės aktų registre.

Turizmo plėtros skyriaus
Vietinio turizmo poskyrio vedėja,
atliekanti direktoriaus funkcijas

Indrė Trakimaitė-Šeškuvienė

ORGANIZUOTOS TURISTINĖS KELIONĖS SUTARTIES STANDARTINĖS SĄLYGOS

I. SUTARTIES ŠALYS

1.1. Organizuotos turistinės kelionės (toliau – kelionė) sutarties (toliau – sutartis) šalys: kelionių organizatorius ir turistai (-ai).

1.2. Kelionių organizatoriaus duomenys (fizinio asmens vardas, pavardė arba juridinio asmens pavadinimas, juridinio asmens kodas, kelionių organizatoriaus pažymėjimo numeris, veiklos adresas, telefono numeris, elektroninio pašto adresas) ir, jeigu kelionė parduodama per kelionių pardavimo agentą (įskaitant ūkio subjektus, nuotolinės prekybos būdu parduodančius keliones interneto svetainėse ir (ar) per grupinių apsipirkimų interneto svetaines) kelionių pardavimo agento duomenys (fizinio asmens vardas, pavardė arba juridinio asmens pavadinimas, juridinio asmens kodas, veiklos adresas, telefono numeris, elektroninio pašto adresas).

1.3. Kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo duomenys: prievolių įvykdymo užtikrinimo dokumentas, dokumento numeris, galiojimo terminas, prievolių įvykdymo užtikrinimą suteikusių subjekto duomenys (pavadinimas, juridinio asmens kodas, veiklos adresas, telefono numeris, elektroninio pašto adresas).

1.4. Turisto (-ų) vardas, pavardė, gimimo data, gyvenamosios vietos adresas, telefono numeris ir (ar) elektroninio pašto adresas.

1.5. Sutarties sudarymo vieta (nurodomas adresas arba pažymima, kad sutartis sudaryta nuotoliniu būdu).

II. SUTARTIES DALYKAS

2.1. Kelionės tikslo vieta (-os) (šalis, miestas), maršrutas (jei yra), kelionės pradžios, pabaigos data.

Kelionės pradžios vieta ir laikas.

2.2. Transporto priemonė (lėktuvas, laivas, traukinys, autobusas, mikroautobusas ar kita (įvardinti)).

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

Kelių transporto priemonės patogumai (kondicionierius, video, WC, kavos/ arbatos aparatas, šaldytuvai, telefonas ar kitos (įvardinti)).

Jei į vežimo paslaugas įtraukta nakvynė, nurodomos nakvynės sąlygos.

2.3. Transporto išvykimo/ grįžimo vieta (-os), data (-os), laikas, laukimo tarpinėse stotelėse trukmė, transporto jungtis (-ys).

Tais atvejais, kai tikslus laikas dar nenustatytas, nurodomas apytikslis išvykimo ir grįžimo laikas.

2.4. Apgyvendinimo paslaugų rūšis (viešbutis, motelis, svečių namai, vasaros tipo nameliai, palapinės, privataus apgyvendinimo paslaugų sektorius, kita (įvardinti), kambario tipas, įskaičiuotų nakvynių skaičius, teikiamos paslaugos, turistinė kategorija arba klasė, jei ji yra nustatyta pagal priimančiosios valstybės taisykles.

2.5. Maitinimo paslaugų tipas (pusryčiai, pusryčiai ir vakarienė, pilnas maitinimas, viskas įskaičiuota, kita (įvardinti)).

2.6. Ekskursija (-os) (apžvalginė, pažintinė, ekskursijos į muziejus ar kitos (įvardinti), išvyka (-os) (be gido), jų skaičius.

2.7. Kalba, kuria bus teikiamos sutartyje ar jos prieduose nurodytos kelionės vadovo, gido ar kitos paslaugos, kai turisto galimybė pasinaudoti jomis priklauso nuo žodžiu pateikiamos informacijos.

- 2.8. Minimalus kelionę įsigijusių turistų skaičius, kurio reikia, kad kelionė įvyktų.
- 2.9. Specialūs turisto reikalavimai, dėl kurių susitarė abi sutarties šalys.
- 2.10. Kitos paslaugos, įskaičiuotos į kelionės kainą (gido, (kelionių vadovo) paslaugos, pervežimas (-ai), kita (įvardinti).
- 2.11. Paslauga (-os), kuri (-ios) bus teikiama (-os) kaip grupės nariui ir, kai tai įmanoma, informacija apie apytikslį grupės dydį (pvz., ekskursijų, pervežimų atvejais).

III. KELIONĖS KAINA, MOKĖJIMO TVARKA IR TERMINAI

- 3.1. Bendra kelionės kaina (įskaičiuoti visi mokesčiai, papildomos įmokos, rinkliavos ir kt. išlaidos) visiems sutartyje nurodytiems turistams.
- 3.2. Mokėjimo tvarka: išankstinio mokėjimo/pradinės įmokos suma, terminas; likusio (-ių) mokėjimo (-ų) suma (-os), terminas (-ai).
- 3.3. Po sutarties sudarymo kelionių organizatorius turi teisę padidinti kelionės kainą, o turistas turi teisę reikalauti sumažinti kelionės kainą esant šios sutarties 7.1.1. ir 7.1.2. punktuose nurodytoms sąlygoms (*įrašoma, jei kelionių organizatorius pasilieka teisę padidinti kelionės kainą po sutarties sudarymo*).
- Nurodoma, kaip turi būti apskaičiuojamas kelionės kainos sumažėjimas, padidėjimas.

IV. KELIONIŲ ORGANIZATORIAUS ĮSIPAREIGOJIMAI

- 4.1. Kelionių organizatorius sutartyje nurodo:
- 4.1.1. Informaciją apie kelionės tinkamumą riboto judumo asmenims.
- 4.1.2. Informaciją apie papildomas išlaidas, kurias turistas gali patirti, kai šios išlaidos dėl pagrįstų priežasčių negali būti apskaičiuotos prieš sudarant sutartį.
- 4.1.3. Kelionių organizatoriaus vietinio atstovo, kelionių vadovo, kontaktinio centro ar kitos tarnybos, kurie suteikia turistui galimybę greitai susisiekti su kelionių organizatoriumi ir su juo bendrauti, kreiptis pagalbos, turistui susidūrus su sunkumais, arba pateikti pretenziją dėl netinkamo sutarties vykdymo ar sutarties nevykdymo, vardą ir pavardę arba pavadinimą, adresą, telefono numerį, elektroninio pašto adresą, fakso numerį.
- 4.1.4. Informaciją, leidžiančią tiesiogiai susisiekti su nepilnamečiu arba su nepilnamečių lydinčiu asmeniu nepilnamečio buvimo vietoje, kai pagal kelionės sutartį, į kurią įtraukta apgyvendinimo paslauga, keliauja nepilnametis, kurio nelydi vienas iš tėvų arba kitas asmuo.
- 4.1.5. Bendro pobūdžio informaciją apie kelionės šalies paso ir vizos reikalavimus, įskaitant apytikslę vizos išdavimo proceso trukmę, ir informaciją apie su sveikata susijusius formalumus (informaciją apie valstybių, į kurias vykstama, užkrečiamųjų ligų epidemiologinę būklę, privalomas ir rekomenduojamas profilaktikos priemonės, informaciją apie sveikatos draudimo įforminimo tvarką) arba pateikia nuorodas į šią informaciją.
- 4.1.6. Informaciją apie neprivalomą arba privalomą draudimą išlaidoms, atsirandančioms turistui nutraukus sutartį, arba pagalbos, įskaitant turisto grąžinimą į pradinę išvykimo vietą, išlaidoms nelaimingo atsitikimo, ligos ar mirties atveju apmokėti.
- 4.2. Kelionių organizatorius įsipareigoja:
- 4.2.1. Užtikrinti turistui (-ams) visų sutartyje nurodytų paslaugų tinkamą teikimą, atsižvelgdamas į turisto teisėtus lūkesčius, nepaisant to, ar tas paslaugas turi teikti pats kelionių organizatorius ar kiti turizmo paslaugų teikėjai.
- 4.2.2. Nesurinkus minimalaus turistų skaičiaus, nurodyto sutarties 2.8 punkte, pranešti turistui apie sutarties nutraukimą patvarioje laikmenoje ne vėliau kaip iki kelionės pradžios likus:
- 4.2.2.1. 20 dienų, jeigu kelionės trukmė yra ilgesnė negu 6 dienos;
- 4.2.2.2. 7 dienoms, jeigu kelionės trukmė yra ne trumpesnė negu 2 dienos ir ne ilgesnė negu 6 dienos;
- 4.2.2.3. likus 48 valandoms, jeigu kelionės trukmė yra trumpesnė negu 2 dienos.
- 4.2.3. Likus pakankamai laiko iki kelionės pradžios, pateikti turistui tokia forma, kaip buvo sudaryta sutartis arba kita turisto pasirinkta forma būtinus kvitus, kuponus, bilietus, informaciją apie

numatytą išvykimo laiką ir, kai taikytina, registracijos terminą ir numatytą laukimo tarpinėse stotelėse, transporto jungčių ir atvykimo laiką.

4.2.4. Turisto (-ų) pateiktus asmens duomenis naudoti tik kelionės dokumentų įforminimui ir kelionės paslaugų užsakymui.

4.2.5. Be nepagrįsto delsimo suteikti turistui, kuriam kyla sunkumų, reikalingą pagalbą kelionės metu ar esant nenugalimos jėgos aplinkybėms:

4.2.5.1. teikti atitinkamą informaciją apie sveikatos priežiūros paslaugas, vietos valdžios institucijas ir konsulinę pagalbą;

4.2.5.2. padėti turistui pasinaudoti nuotolinio ryšio priemonėmis;

4.2.5.3. padėti rasti alternatyvių kelionės paslaugų.

4.2.6. Kai kelionių organizatoriui atsiranda pareiga grąžinti turistui visus ar dalį turisto ar jo vardu sumokėtų pinigų už kelionę, grąžinti pinigus be nepagrįsto delsimo, bet ne vėliau kaip per 14 dienų nuo sutarties nutraukimo dienos.

V. TURISTO (-Ų) ĮSIPAREIGOJIMAI

5.1. Turistas (-ai) įsipareigoja:

5.1.1. Apmokėti už kelionę sutartyje nurodytomis sąlygomis ir terminais.

5.1.2. Laiku pateikti visą informaciją bei dokumentus, reikalingus kelionių organizatoriui įvykdyti sutartį.

5.1.3. Laiku atvykti į kelionės pradžios vietą, laikytis kelionių 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.

5.1.4. Vykstant į kelionę su vaiku (-ais), laikytis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. vasario 28 d. nutarimu Nr. 302 patvirtinto Vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes, nepriklausančias Šengeno erdvei, tvarkos aprašo reikalavimų.

5.1.5. Atlyginti kelionės metu padarytą žalą (sugadintą viešbučio inventorių, transporto priemones ir kt.). Jeigu žala padaryta nepilnamečio, visus nuostolius atlygina už jį 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.

5.2. Turistas, pagrindinė sutarties šalis, privalo informuoti kitus turistus – naudos gavėjus, kad kelionė yra organizuojama tik pagal sutartyje nurodytas sąlygas ir visi turistai privalo vykdyti visas sutarties sąlygas bei pateikti jiems visą po sutarties sudarymo kelionių organizatoriaus siunčiamą informaciją.

VI. SUTARTIES NUTRAUKIMAS, ATSISAKYMAS

6.1. Turisto teisė nutraukti sutartį:

6.1.1. Turistas turi teisę bet kuriuo metu nutraukti sutartį iki kelionės pradžios.

6.1.2. Turistui nutraukus sutartį, kelionių organizatorius gali reikalauti iš turisto sumokėti pagrįstą sutarties nutraukimo mokestį, nustatytą sutartyje (dydis priklauso nuo laiko, likusio iki kelionės pradžios, numatomo kelionių organizatoriaus išlaidų sumažėjimo ir pajamų, kurias kelionių organizatorius numato gauti ar gautų pardavęs kelionę kitam asmeniui) arba atitinkantį kelionės kainą, iš jos atėmus dėl kelionių organizatoriaus išlaidų sumažėjimo sutaupytą sumą ir pajamas, gautas pardavus kelionę kitam asmeniui.

Tais atvejais, kai sutarties nutraukimo mokestis nėra nurodytas sutartyje, Turisto prašymu kelionių organizatorius turi pateikti sutarties nutraukimo mokesčio sumos pagrindimą.

Visais atvejais sutarties nutraukimo mokesčio dydis negali viršyti sutartyje nustatytos kelionės kainos.

6.1.3. Turistas turi teisę nutraukti sutartį ir nemokėti sutarties nutraukimo mokesčio šiais atvejais:

6.1.3.1. jeigu kelionių organizatorius iki kelionės pradžios pakeičia sutarties sąlygas, o turistai per kelionių organizatoriaus nurodytą protingą terminą nesutinka su kelionių organizatoriaus siūlomais sutarties sąlygų pakeitimais, kai:

a) kelionių organizatorius iki kelionės pradžios yra priverstas iš esmės pakeisti bet kurią iš pagrindinių kelionės paslaugų ir (ar) ypatumų;

b) kelionių organizatorius negali įvykdyti sutartyje nurodytų specialių turisto reikalavimų;

c) kelionių organizatorius pasiūlo padidinti kelionės kainą daugiau kaip 8 procentais pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 6.752¹ straipsnį.

6.1.3.2. jeigu dėl turisto nurodytų trūkumų sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per turisto nustatytą protingą laikotarpį nepašalina trūkumų. Civilinio kodekso 6.752¹ straipsnio 3 dalyje numatytais atvejais turistai gali prašyti sumažinti kelionės kainą arba atlyginti turtinę ir neturtinę žalą;

6.1.3.3. jeigu kelionės tikslo vietoje ar visiškai greta atsiranda nenugalimos jėgos aplinkybių, dėl kurių gali tapti neįmanoma vykdyti kelionę ar nuvežti turistus į kelionės tikslo vietą. Tokiu atveju turistai turi teisę reikalauti, kad jam būtų grąžinti už kelionę sumokėti pinigai, tačiau jam nesuteikiama teisė papildomai gauti žalos atlyginimą.

6.1.4. Turistas turi teisę nenurodydamas priežasties per 14 dienų atsisakyti ne prekybos patalpose sudarytos sutarties Civilinio kodekso 6.228¹⁰ straipsnio 1 dalies nustatyta tvarka ir turi apie tai pranešti kelionių organizatoriui Civilinio kodekso 6.228¹⁰ straipsnio 6 ir 7 dalyse nustatyta tvarka.

6.2. Kelionių organizatorius turi teisę iki kelionės pradžios nutraukti sutartį, grąžinti turistui visas už kelionę sumokėtas sumas ir atlyginti turisto patirtą žalą.

6.3. Kelionių organizatoriui nutraukus sutartį turisto patirta žala neatlyginama šiais atvejais:

6.3.1. kelionę įsigijusių asmenų skaičius yra mažesnis nei sutarties 2.8 punkte nurodytas minimalus turistų skaičius ir apie tai turistai buvo informuoti sutarties 4.2.2 punkte nustatyta tvarka;

6.3.2. kelionių organizatorius negali įvykdyti sutarties dėl nenugalimos jėgos ir jis nedelsdamas iki kelionės pradžios praneša turistui apie sutarties nutraukimą.

VII. KELIONĖS KAINOS KEITIMAS

7.1. Kelionių organizatorius po sutarties sudarymo turi teisę didinti kelionės kainą tik esant visoms šioms sąlygoms:

7.1.1. Sutartyje numatyta, kad kelionių organizatorius gali padidinti kelionės kainą.

7.1.2. Sutartyje aiškiai nurodoma turisto teisė į kainos sumažinimą, sumažėjus sutarties 7.2 punkte nurodytoms išlaidoms ir nurodoma, kaip turi būti apskaičiuojama peržiūrima kaina.

7.1.3. Kelionių organizatorius patvariojoje laikmenoje aiškiai ir suprantamai informuoja turistą apie kainos padidinimą likus ne mažiau kaip 20 dienų iki kelionės pradžios, nurodydamas kainos padidėjimo priežastis ir kaip buvo apskaičiuotas kainos padidėjimas.

7.2. Sutarties 7.1. punkte nurodytas kelionės kainos didinimas galimas tik tuo atveju, kai ji tiesiogiai lemia pasikeitęs (-usi):

7.2.1. turistų vežimo kaina dėl degalų ar kitų energijos šaltinių išlaidų;

7.2.2. su į sutartį įtrauktų paslaugų, susijusių mokesčių ar rinkliavų (pvz. turisto rinkliava, oro uosto mokesčiai, kt.), kuriuos taiko tretieji asmenys, tiesiogiai nedalyvaujantys vykdant kelionę, dydis;

7.2.3. su kelione susijusios valiutos keitimo kursas.

7.3. Jeigu kelionės kainos padidinimas viršija 8 procentus galutinės kelionės kainos, turistai turi teisę nutraukti sutartį ar pasirinkti kelionių organizatoriaus siūlomą alternatyvią kelionę.

7.4. Turistas po sutarties sudarymo turi teisę reikalauti sumažinti kelionės kainą šiais atvejais:

7.4.1. sumažėjus sutarties 7.2 punkte nurodytoms išlaidoms po sutarties sudarymo, bet iki kelionės pradžios;

7.4.2. dėl netinkamo sutarties vykdymo, nebent kelionių organizatorius įrodo, kad sutartis vykdoma netinkamai dėl turisto kaltės;

7.4.3. kai dėl siūlomų alternatyvių paslaugų kelionė tampa žemesnės kokybės, nei nurodyta sutartyje;

7.4.4. jeigu kelionės organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba turistas jų atsisako pagal Civilinio kodekso 6.754 straipsnio 5 dalį;

7.4.5. jeigu dėl turisto nurodytų trūkumų sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per turisto nustatytą pagrįstą laikotarpį nepašalina trūkumų.

7.5. Sumažinus kelionės kainą, kelionių organizatorius turi teisę iš turistui turimos sugrąžinti sumos išskaičiuoti faktines administracines išlaidas. Turisto prašymu kelionės organizatorius turi pateikti tokių administracinių išlaidų pagrindimą.

VIII. KITŲ SUTARTIES SĄLYGŲ KEITIMAS

8.1. Kelionių organizatorius iki kelionės pradžios vienašališkai turi teisę keisti kitas sutarties sąlygas tik esant visoms šioms sąlygoms:

8.1.1. tokia kelionių organizatoriaus teisė nustatyta sutartyje;

8.1.2. pakeitimai nėra esminiai;

8.1.3. kelionių organizatorius turisto pageidaujama forma patvariojoje laikmenoje aiškiai ir suprantamai pateikė turistui informaciją apie pakeitimus.

8.2. Kelionių organizatorius be nepagrįsto delsimo patvariojoje laikmenoje aiškiai ir suprantamai turi pateikti turistui informaciją apie:

8.2.1. siūlomus sutarties pakeitimus;

8.2.2. protingą terminą, per kurį turistas turi informuoti kelionių organizatorių apie savo sprendimą;

8.2.3. pasekmes, jei turistas neatsakytų per kelionių organizatoriaus nurodytą terminą;

8.2.4. alternatyvią kelionę ir jos kainą, kai tokia kelionė pasiūloma.

8.3. Turistas turi teisę savo pasirinkimu per kelionių organizatoriaus nurodytą protingą terminą sutikti su kelionių organizatoriaus siūlomais sutarties sąlygų pakeitimais ar nutraukti sutartį nemokėdamas sutarties nutraukimo mokesčio.

8.4. Turistui nutraukus sutartį, kelionių organizatorius gali turistui pasiūlyti lygiavertę ar aukštesnės kokybės kitą kelionę. Jei dėl sutarties pakeitimų ar pasirinktos alternatyvios kelionės suprastėja kelionės kokybė ar sumažėja jos kaina, turistas turi teisę reikalauti grąžinti sumažėjusios kainos skirtumą.

8.5. Po sutarties sudarymo abiejų šalių rašytiniu susitarimu gali būti keičiama bet kuri sutarties sąlyga.

IX. SUTARTIES ŠALIŲ PASIKEITIMAS

9.1. Turistas turi teisę perleisti savo teisę į kelionę kitam asmeniui, kuris įgys visas turisto teises ir pareigas pagal sutartį, jeigu iki kelionės pradžios kelionių organizatoriui pateikia pagrįstą pranešimą. Turisto pranešimas visais atvejais laikomas pagrįstu, jeigu jis pateiktas ne vėliau kaip likus septynioms dienoms iki kelionės pradžios.

9.2. Teisę į kelionę perleidžiantis turistą ir kitas asmuo kelionių organizatoriui už kelionės kainos ir išlaidų, susijusių su teisės į kelionę perleidimu, sumokėjimą atsako solidariai.

9.3. Kelionių organizatorius informuoja turistą, perleidžiantį savo teisę į kelionę kitam asmeniui, apie faktines sutarties perleidimo išlaidas ir pateikia jas pagrindžiančius įrodymus. Tos išlaidos turi būti pagrįstos ir neviršyti kelionių organizatoriaus dėl sutarties perleidimo patirtų faktinių išlaidų.

X. KELIONIŲ ORGANIZATORIAUS ATSAKOMYBĖ

10.1. Kelionių organizatorius atsako už bet kokius techninius užsakymo sistemos trūkumus, kurių atsirado dėl jo kaltės sudarant sutartį ir už bet kokias užsakymo proceso metu padarytas klaidas.

Atsakomybė netaikoma, kai užsakymo klaidos atsirado dėl turisto kaltės arba jas sukėlė nenugalimos jėgos aplinkybės.

10.2. Kelionių organizatorius privalo be nepagrįsto delsimo suteikti turistui, kuriam kyla sunkumų, reikalingą pagalbą, nurodytą sutarties 4.2.5 punkte.

10.3. Jei pagalba turistui yra reikalinga dėl priežasčių, kurios atsiranda dėl turisto tyčinių veiksmų ar aplaidumo, kelionių organizatorius turi teisę už tokios pagalbos teikimą imti atlygį, kurio dydis negali viršyti kelionių organizatoriaus patirtų faktinių išlaidų.

10.4. Turistas be nepagrįsto delsimo turi pranešti kelionių organizatoriui sutartyje nurodytais kontaktais apie bet koki netinkamo sutarties vykdymo ar sutarties nevykdymo atvejį, jo pastebėtą kelionės metu ir nurodyti protingą terminą trūkumams ištaisyti. Jeigu trūkumus būtina ištaisyti nedelsiant, turistas neprivalo nurodyti termino.

10.5. Jeigu sutartyje nurodytos paslaugos teikiamos ne pagal sutarties sąlygas, kelionių organizatorius per turisto nustatytą protingą terminą privalo ištaisyti turisto nurodytus trūkumus, išskyrus kai to padaryti neįmanoma arba jei tai sukeltų neproporcingų išlaidų, atsižvelgiant į trūkumų mastą ir į netinkamai suteiktų paslaugų, nurodytų sutartyje, vertę.

10.6. Jeigu kelionių organizatorius neištaiso trūkumų dėl sutarties 10.5 punkte nurodytų priežasčių, turistas turi teisę reikalauti, kad jam be nepagrįsto delsimo būtų atlyginta turtinė ir neturtinė žala.

10.7. Jeigu kelionių organizatorius per turisto nustatytą protingą terminą neištaiso trūkumų ne dėl sutarties 10.5 punkte nurodytų priežasčių, turistas gali padaryti tai pats ir pareikalauti padengti būtinas išlaidas.

10.8. Jeigu kelionių organizatorius negali suteikti didelės paslaugų dalies pagal sutartį arba turisto sugrįžimo į išvykimo vietą paslauga nesuteikiama taip, kaip buvo susitarta, kelionių organizatorius privalo pasiūlyti turistui be papildomų išlaidų tinkamas alternatyvias paslaugas, kurių kokybė, jeigu įmanoma, būtų lygiavertė sutartyje nurodytai kokybei arba aukštesnė už ją, kad būtų galima toliau tęsti kelionę.

Kai dėl siūlomų alternatyvų kelionė tampa žemesnės kokybės nei nurodyta sutartyje, kelionių organizatorius atitinkamai sumažina kelionės kainą.

10.9. Jei pasiūlytos alternatyvos nėra panašios į tas paslaugas, dėl kurių buvo susitarta sutartyje, arba, jei suteiktas kainos sumažinimas yra neadekvatus, turistas gali jų atsisakyti.

10.10. Jei nepakankama atitiktis iš esmės daro poveikį kelionės vykdymui, o organizatorius per turisto nustatytą pagrįstą laikotarpį padėties neištaiso, turistas gali nutraukti sutartį nemokėdamas sutarties nutraukimo mokesčio ir paprašyti sumažinti kainą ir (arba) atlyginti turtinę ir neturtinę žalą.

10.11. Jeigu nėra įmanoma pasiūlyti alternatyvų arba turistas atsisako pasiūlytų alternatyvų pagal sutarties 10.9 punktą, turistas turi teisę į kainos sumažinimą ir (arba) turtinės ir neturtinės žalos atlyginimą nenutraukiant sutarties.

10.12. Jeigu kelionė apima keleivių vežimo paslaugą, kelionių organizatorius šios sutarties 10.9 – 10.11 punktuose nurodytais atvejais be papildomo užmokesčio turi užtikrinti turisto grąžinimą į pradinę išvykimo vietą lygiavertės rūšies transportu arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistas, taip pat grąžinti turistui pinigus už nesuteiktas paslaugas.

10.13. Jeigu dėl nenugalimos jėgos kelionių organizatorius negali užtikrinti turisto grąžinimo taip, kaip numatyta sutartyje, kelionių organizatorius privalo apmokėti būtino apgyvendinimo, kurio kategorija, jeigu įmanoma, yra lygiavertė nurodytajai sutartyje, tam laikotarpiui, kiek trunka nenugalimos jėgos aplinkybės, bet ne ilgesniam kaip trijų nakvynių laikotarpiui kiekvienam turistui, išlaidas, išskyrus atvejus, kai kituose įstatymuose ar Europos Sąjungos teisės aktuose numatyti ilgesni laikotarpiai (pvz., riboto judumo ir juos lydintiems asmenims, nėščiosioms ir nelydimiems nepilnamečiams, taip pat asmenims, kuriems reikia specialios medicinos pagalbos, jei turistas apie jo specialius poreikius praneša kelionių organizatoriui likus ne mažiau kaip 48 valandoms iki kelionės pradžios).

10.14. Turistas turi teisę reikalauti, kad jam be nepagrįsto delsimo būtų atlyginta turtinė ir neturtinė žala šiais atvejais:

10.14.1. jeigu dėl turisto nurodytų trūkumų sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per turisto nustatytą protingą terminą nepašalina trūkumų;

10.14.2. jeigu kelionės organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba turistas jų atsisako pagal sutarties 10.9 punktą;

10.14.3. kitais Civiliniame kodekse nustatytais atvejais.

10.15. Kelionių organizatorius neatsako už netinkamą sutarties įvykdymą, jeigu kelionių organizatorius įrodo, kad sutartis buvo netinkamai vykdoma dėl:

10.15.1. turisto kaltės;

10.15.2. trečiosios šalies, nesusijusios su paslaugų teikimu pagal sutartį, kaltės ir todėl nebuvo įmanoma žalos numatyti arba jos išvengti;

10.15.3. nenugalimos jėgos.

10.16. Jeigu žala, išskyrus žalą, atsiradusią dėl turisto mirties, sveikatos sužalojimo, taip pat tyčinę žalą ar dėl didelio neatsargumo padarytą žalą, turistui padaroma teikiant sutartyje numatytą paslaugą, tačiau tą paslaugą teikia ne pats kelionės organizatorius, kelionės organizatoriaus atsakomybė už tokią žalą gali būti ribojama triguba kelionės kaina.

10.17. Turisto teisė gauti žalos atlyginimą ar teisė į kainos sumažinimą nedaro poveikio keleivių teisėms pagal 2004 m. vasario 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 261/2004, nustatantį bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, panaikinantį Reglamentą (EEB) Nr. 295/91 (OL 2004 L 046, p. 1), 2007 m. spalio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 1371/2007 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų (OL 2007 L 315, p. 14), 2009 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 392/2009 dėl keleivių vežėjų jūra atsakomybės avarijų atveju (OL 2009 L 131, p. 24), 2010 m. lapkričio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) Nr. 1177/2010 dėl jūrų ir vidaus vandenų keliais vykstančių keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL 2010 L 334, p. 1), 2011 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) Nr. 181/2011 dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL 2011 L 55, p. 1), ir pagal tarptautines konvencijas.

10.18. Pagal sutarties 10.14 punktą kelionių organizatoriaus išmokėtas žalos atlyginimas arba pagal sutarties VII skyriaus nuostatas kelionių organizatoriaus turistui suteiktas kainos sumažinimas ir pagal sutarties 10.17 punkte nurodytus Europos Sąjungos teisės aktus ir tarptautines konvencijas išmokėtas žalos atlyginimas arba suteiktas kainos sumažinimas turistui išskaitomi vienas iš kito, kad būtų išvengta dvigubo žalos atlyginimo.

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

XI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

11.1. Kelionės metu atsiradusias pretenzijas dėl sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo turistas turi be nepagrįsto delsimo raštu ar patvariojoje laikmenoje pareikšti sutartyje nurodytam kelionės vadovui, kelionių organizatoriaus vietiniam atstovui, kontaktiniam centrui ar kitai tarnybai, o jei šių nėra, – kelionių organizatoriui.

11.2. Turistų pretenzijų kelionių organizatoriui dėl žalos atlyginimo už netinkamą sutarties vykdymą ar nevykdymą pateikimo senaties terminas yra dveji metai.

11.3. Kai sutartis sudaryta per kelionių pardavimo agentą, turistas gali pateikti pranešimus, prašymus ar pretenzijas tiesiogiai kelionių pardavimo agentui, kuris be nepagrįsto delsimo perduoda pranešimus, prašymus ar pretenzijas kelionių organizatoriui. Kelionių pardavimo agentui gavus turisto pranešimus, prašymus ar pretenzijas, laikoma, kad juos gavo kelionių organizatorius.

11.4. Kelionių organizatorius privalo neatlygintinai išnagrinėti turisto kreipimąsi ir, kai nesutinka su turisto reikalavimais, privalo ne vėliau kaip per 14 dienų nuo turisto kreipimosi gavimo dienos, pateikti turistui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais.

Sutartyje nurodoma kelionių organizatoriaus vidinė pretenzijų nagrinėjimo tvarka.

11.5. Jei turisto netenkina kelionių organizatoriaus atsakymas, jis turi teisę dėl to paties ginčo dalyko per vienus metus kreiptis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją.

11.6. Ginčai dėl sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo ne teisme nagrinėjami Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje, adresu Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius, el. p. tarnyba@vvtat.lt, faks. (8 5) 279 1466, interneto svetainė www.vvtat.lt. Elektroniniu būdu prašymą galima pateikti per EGS platformą <http://ec.europa.eu/odr/>.

11.7. Turisto kreipimasis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją neatima iš turisto teisės kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka su prašymu nagrinėti ginčą iš esmės.

11.8. Sutartis sudaroma dviem egzemplioriais, turinčiais vienodą juridinę galią, po vieną kiekvienai šaliai.

11.9. Jeigu sutartis sudaroma nuotoliniu būdu, kelionių organizatorius be nepagrįsto delsimo po sutarties sudarymo patvariojoje laikmenoje turistui pateikia sutarties kopiją arba sutarties patvirtinimą.

11.10. Ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutarties kopija ar sutarties sudarymo patvirtinimas turistui pateikiami popierine forma arba, jei turistas sutinka, kitoje patvariojoje laikmenoje.

Sutarties priedas (-ai): (katalogas; programa; kita kelionę aprašanti medžiaga (įvardinti)).
