

## ORGANIZUOTOS TURISTINĖS KELIONĖS SUTARTIES STANDARTINĖS SĄLYGOS

### 1. SUTARTIES ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

#### 1. 1. Kelionių organizatorius įsipareigoja:

1. 1. 1. Užtikrinti turistui (-ams) tinkamą visų sutartyje nurodytų paslaugų teikimą, atsižvelgdamas į turisto teisėtus lūkesčius, nepaisant to, ar tas paslaugas turi teikti pats kelionių organizatorius ar kiti turizmo paslaugų teikėjai. Katalogas ar kita kelionę aprašanti medžiaga arba pakeista programa yra neatskiriama organizuotos turistinės kelionės sutarties priedas. Kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje [www.travelka.lt](http://www.travelka.lt) ir [www.wegotravel.lt](http://www.wegotravel.lt) skelbiama naujausia ir aktualiausia informacija apie viešbučius, jų kategorijų, paslaugų ir pramogų juose pasikeitimus po organizuotos turistinės kelionės sutarties sudarymo.

1. 1. 2. Nesurinkus minimalaus turistų skaičiaus (10 turistų, kai viena iš sutartyje nurodytų paslaugų – kelionės vadovo paslauga; 2 turistų, kai kelionės vadovo paslauga neįsigyjama), pranešti turistui apie sutarties nutraukimą patvarioje laikmenoje ne vėliau kaip iki kelionės pradžios likus:

1. 1. 2. 1. 20 dienų, jeigu kelionės trukmė yra ilgesnė negu 6 dienos;

1. 1. 2. 2. 7 dienoms, jeigu kelionės trukmė yra ne trumpesnė negu 2 dienos ir ne ilgesnė negu 6 dienos;

1. 1. 2. 3. likus 48 valandoms, jeigu kelionės trukmė yra trumpesnė negu 2 dienos.

Turistams tinkamai ir laiku pranešus apie sutarties nutraukimą ir gražinus įmokėtus pinigus už kelionę, kelionių organizatorius neatsako už turistų patirtą žalą.

1. 1. 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. Kelionių organizatorius taip pat įsipareigoja suteikti informaciją apie transporto priemones, kuriomis vykstama, jų charakteristikas ir kategoriją, apgyvendinimo tipą, objekto vietą, maitinimą, kategoriją ar patogumų lygį ir pagrindinius ypatumus bei klasę (pagal atitinkamas primančios valstybės taisykles). Pastaroji informacija gali būti skelbiama kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje [www.travelka.lt](http://www.travelka.lt) ir [www.wegotravel.lt](http://www.wegotravel.lt).

1. 1. 3. Suteikti 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 priemones, informaciją apie sveikatos draudimo (forminio tvarką) arba pateikti nuorodas į šią informaciją. Pastaroji informacija arba nuorodos į oficialius internetinius tinklapius, kur yra tokia informacija, skelbiama kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje [www.travelka.lt](http://www.travelka.lt) ir [www.wegotravel.lt](http://www.wegotravel.lt).

1. 1. 4. Suteikti informaciją apie 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. Jei tokių kelionių organizatoriaus atstovų nėra, turistui nurodyti telefono numerį, kuriuo jis galėtų skambinti nenumatytu atveju, ar informaciją, kuri jam padėtų susisiekti su kelionių organizatoriumi. Jei į kelionę vyksta nepilnamečiai, pateikti tėvams ar globėjams informaciją, leisiančią tiesiogiai susisiekti su nepilnamečiu vaiku ar atsakingu asmeniu nepilnamečio vaiko buvimo vietoje. Ši informacija skelbiama kelionių organizatoriaus interneto puslapyje [www.travelka.lt](http://www.travelka.lt) ir [www.wegotravel.lt](http://www.wegotravel.lt).

1. 1. 5. Suteikti informaciją apie neprivalomą arba privalomą draudimą išlaidoms, atsirandančioms turistui nutraukus sutartį, arba pagalbos, įskaitant turisto gražinimą į pradinę išvykimo vietą, išlaidoms nelaimingo atsitikimo, ligos ar mirties atveju apmokėti. Pastaroji informacija arba nuorodos į oficialius internetinius tinklapius, kur yra tokia informacija, skelbiama kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje [www.travelka.lt](http://www.travelka.lt) ir [www.wegotravel.lt](http://www.wegotravel.lt).

1. 1. 6. Turisto pateiktus asmens duomenis naudoti tik kelionės dokumentų įforminimui. Jeigu turistas davė sutikimą, pateikti duomenys gali būti saugomi ir naudojami tiesioginės rinkodaros tikslu informuojant turistą apie kelionių organizatoriaus siūlomas ir organizuojamas keliones.

1. 1. 7. Be nepagrįsto delsimo suteikti turistui, kuriam kyla sunkumų, reikalingą pagalbą kelionės metu ar esant nenugalimos jėgos aplinkybėms:

1. 1. 7. 1. teikti atitinkamą informaciją apie sveikatos priežiūros paslaugas, vietos valdžios institucijas ir konsulinę pagalbą;

1. 1. 7. 2. padėti turistui pasinaudoti nuotolinio ryšio priemonėmis;

1. 1. 7. 3. padėti rasti alternatyvių kelionės paslaugų.

1. 1. 8. Kai kelionių organizatoriui atsiranda pareiga gražinti turistui visus ar dalį turisto ar jo vardu sumokėtų pinigų už kelionę, gražinti pinigus be nepagrįsto delsimo, bet ne vėliau kaip per 14 dienų nuo sutarties nutraukimo dienos.

#### 1. 2. Turistas (-ai) įsipareigoja:

1. 2. 1. Laiku sumokėti už kelionę sutartyje nurodytomis sąlygomis ir terminais. Kelionių organizatoriaus interneto puslapyje [www.travelka.lt](http://www.travelka.lt) ir [www.wegotravel.lt](http://www.wegotravel.lt) skelbiamuose pasiūlymuose nustatoma apmokėjimo už kelionę tvarka, kurios privalo laikytis turistas. Turistas, atlikdamas mokėjimo pavedimą į kelionių organizatoriaus sąskaitą, mokėjimo paskirtyje turi nurodyti šios sutarties numerį, pavardę, kelionės kryptį ir kelionės datą. Pirkdamas kelionę išsimokėtinai, turistas privalo laikytis sutartyje numatytos apmokėjimo už kelionę tvarkos. Sutartyje nurodoma bendra kelionės kaina (įskaičiuoti visi mokesčiai, papildomos įmokos, rinkliavos ir kt. išlaidos) visiems sutartyje nurodytiems turistams. Į kelionės kainą neįskaičiuota paso, vizos, skiepijimo, papildomų draudimų įsigijimo kaina, kurių įsigijimu privalo pasirūpinti pats turistas, kurorto mokesčiai, mokamas atvykus į viešbutį.

1. 2. 2. Laiku pateikti visą informaciją bei dokumentus, reikalingus kelionių organizatoriui įvykdyti šią sutartį.

1. 2. 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. Šia sutartimi įsigijus pervežimo iš viešbučio į oro uostą paslaugą, turistas turi būti išvykimo vietoje likus ne mažiau kaip 15 minučių iki kelionių organizatoriaus nurodyto pervežimo laiko pradžios.

1. 2. 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.

1. 2. 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.

1. 2. 6. Išvykstant iš Europos Sąjungos ribų turėti galiojantį pasą (mažiausiai 6 mėnesiai nuo kelionės pabaigos datos). Vykstant į Europos Sąjungos šalis turistas turi turėti asmens tapatybės kortelę arba pasą. Šis reikalavimas taip pat taikomas vaikams iki 2 metų amžiaus.

1. 2. 7. 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 bei pateikti jiems visą po sutarties sudarymo kelionių organizatoriaus siunčiamą informaciją.

## 2. SUTARTIES NUTRAUKIMAS. ATSISAKYMAS

### 2. 1. Turisto teisė nutraukti sutartį:

2. 1. 1. Turistas turi teisę bet kuriuo metu nutraukti sutartį iki kelionės pradžios.
2. 1. 2. Turistui nutraukus sutartį, kelionių organizatorius gali reikalauti iš turisto sumokėti pagrįstą sutarties nutraukimo mokesťį, nustatytą sutartyje:
2. 1. 2. 1. Sutarties nutraukimo mokesčio dydis priklauso nuo likusio laiko iki kelionės pradžios (išskyrus sutarties 2. 1. 2. 2 ir 2. 1. 2. 3 punktuose nurodytas išimtis):

Sutarties nutraukimo laikas	Kaina procentais nuo kelionės kainos
Daugiau kaip 30 d. Iki išvykimo	30%
Nuo 30 iki 8 d. iki išvykimo	80%
7 dienos ir mažiau dienų iki išvykimo	100%

2. 1. 2. 2. turistui nutraukus sutartį dėl kelionės, kuri apima keleivių vežimo paslaugą lėktuvu ir apgyvendinimo viešbutyje paslaugą, kai šios paslaugos parduodamas taikant tiesioginių paslaugų teikėjų akcijas/pasiūlymus/nuolaidas, sutarties nutraukimo mokesťis yra lygus 100 % kelionės kainos;

2. 1. 2. 3. turistui nutraukus sutartį dėl kelionės, kuri apima keleivių vežimo paslaugą, teikiamą reguliariuotu skrydžiu, skrydžių bilietų kaina nėra gražinama.

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

Turistui atsisakius vyksti į kelionę, kai dėl kelionės finansavimo jis yra sudaręs finansavimo (vartojimo kredito) sutartį, jis privalo atlyginti kelionių organizatoriaus patirtus nuostolius, kurie nustatyti aukščiau nurodytoje lentelėje, neviršijant maksimalios vienos kelionės kainos, o už vartojimo kredito sutarties nutraukimą turistą privalo atsiskaityti su vartojimo kredito davėju Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatyme ir/ar Vartojimo kredito sutartyje nustatyta tvarka.

2. 1. 3. Turistas turi teisę nutraukti sutartį ir nemokėti sutarties nutraukimo mokesčio šiais atvejais:

2. 1. 3. 1. jeigu kelionių organizatorius iki kelionės pradžios pakeičia sutarties sąlygas, o turistą per kelionių organizatoriaus nurodytą protingą terminą nesutinka su kelionių organizatoriaus siūlomais sutarties sąlygų pakeitimais, kai:

2. 1. 3. 1. 1. kelionių organizatorius iki kelionės pradžios yra priverstas iš esmės pakeisti bet kurią iš pagrindinių kelionės paslaugų ir (ar) ypatumų;

2. 1. 3. 1. 2. kelionių organizatorius negali įvykdyti sutartyje nurodytų specialių turisto reikalavimų;

2. 1. 3. 1. 3. kelionių organizatorius pasiūlo padidinti kelionės kainą daugiau kaip 8 procentais pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.7521 straipsnį;

2. 1. 3. 2. jeigu dėl turisto nurodytų trūkumų sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per turisto nustatytą protingą laikotarpį nepašalina trūkumų. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.7521 straipsnio 3 dalyje numatytais atvejais turistą gali prašyti sumažinti kelionės kainą arba atlyginti žalą;

2. 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 turistą turi teisę reikalauti, kad jam būtų gražinti už kelionę sumokėti pinigai, tačiau jam nesuteikiama teisė papildomai gauti žalos atlyginimą.

2. 1. 4. Turistas turi teisę nenurodydamas priežasties per 14 dienų atsisakyti ne prekybos patalpose sudarytos sutarties Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.22810 straipsnio 1 dalies nustatyta tvarka ir turi apie tai pranešti kelionių organizatoriui Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.22810 straipsnio 6 ir 7 dalyse nustatyta tvarka.

2. 1. 5. Jeigu kelionę įsigijo du turistai ir iki kelionės pradžios sutartį nutraukia vienas iš sutartyje nurodytų turistų, antrasis turistas, kuris kelias vienas, privalo dar prieš išvykimą sumokėti papildomą mokesťį už vienvietį kambarį.

2. 2. Kelionių organizatoriaus teisė nutraukti sutartį:

2. 2. 1. Kelionių organizatorius turi teisę iki kelionės pradžios nutraukti sutartį, gražinti turistui visas už kelionę sumokėtas sumas ir atlyginti turisto patirtą žalą.

2. 2. 2. Kelionių organizatoriui nutraukus sutartį turisto patirta žala neatlyginama šiais atvejais:

2. 2. 2. 1. kelionę įsigijusių asmenų skaičius yra mažesnis nei sutarties 1. 1. 2 punkte nurodytas minimalus turistų skaičius ir apie tai turistą buvo informuotas sutarties 1.1.2 punkte nustatyta tvarka;

2. 2. 2. 2. kelionių organizatorius negali įvykdyti sutarties dėl nenugalimos jėgos ir jis nedelsdamas iki kelionės pradžios praneša turistui apie sutarties nutraukimą.

### 3. KELIONĖS KAINOS KEITIMAS

3. 1. Kelionių organizatorius po sutarties sudarymo turi teisę didinti kelionės kainą. Kelionės kainos didinimas galimas tik tuo atveju, kai jį tiesiogiai lemia pasikeitęs (-usi):

3. 1. 1. turistų vežimo kaina dėl degalų ar kitų energijos šaltinių išlaidų;

3. 1. 2. su į sutartį įtrauktų paslaugų, susijusių mokesčių ar rinkliavų (pavyzdžiui, turisto rinkliava, oro uosto mokesčiai ir kt.), kuriuos taiko tretieji asmenys, tiesiogiai nedalyvaujantys vykdant kelionę, dydis;

3. 1. 3. su kelione susijusios valiutos keitimo kursas.

3. 2. 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.

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

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

3. 4. 1. sumažėjus sutarties 3. 1. punkte nurodytoms išlaidoms po sutarties sudarymo, bet iki kelionės pradžios;

3. 4. 2. dėl netinkamo sutarties vykdymo, nebent kelionių organizatorius įrodo, kad sutartis vykdoma netinkamai dėl turisto kaltės;

3. 4. 3. kai dėl siūlomų alternatyvių paslaugų kelionė tampa žemesnės kokybės, nei nurodyta sutartyje;

3. 4. 4. jeigu kelionės organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba turistą jį atsisako pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.754 straipsnio 5 dalį;

3. 4. 5. jeigu dėl turisto nurodytų trūkumų sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per turisto nustatytą pagrįstą laikotarpį nepašalina trūkumų.

3. 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.

#### **4. KITŲ SUTARTIES SĄLYGŲ KEITIMAS**

4. 1. Kelionių organizatorius iki kelionės pradžios vienašališkai turi teisę keisti kitas sutarties sąlygas, kuomet:
  4. 1. 1. pakeitimai nėra esminiai;
  4. 1. 2. kelionių organizatorius turisto pageidaujama forma patvariojoje laikmenoje aiškiai ir suprantamai pateikė turistui informaciją apie pakeitimus.
4. 2. Kelionių organizatorius be nepagrįsto delsimo patvariojoje laikmenoje aiškiai ir suprantamai turi pateikti turistui informaciją apie:
  4. 2. 1. siūlomus sutarties pakeitimus;
  4. 2. 2. protingą terminą, per kurį turistai turi informuoti kelionių organizatorių apie savo sprendimą;
  4. 2. 3. pasekmes, jei turistai neatsakytų per kelionių organizatoriaus nurodytą terminą;
  4. 2. 4. alternatyvią kelionę ir jos kainą, kai tokia kelionė pasiūloma.
4. 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.
4. 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, turistai turi teisę reikalauti grąžinti sumažėjusios kainos skirtumą.
4. 5. Po sutarties sudarymo abiejų šalių rašytiniu susitarimu gali būti keičiama bet kuri sutarties sąlyga.

#### **5. SUTARTIES ŠALIŲ PASIKEITIMAS**

5. 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 7 dienoms iki kelionės pradžios.
5. 2. 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.
5. 3. Teisę į kelionę perleidžiantis turistai ir kitas asmuo kelionių organizatoriui už kelionės kainos ir išlaidų, susijusių su teisės į kelionę perleidimu, sumokėjimą atsako solidariai.
5. 4. 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 ir/ar keisti vietos transporto priemonėje, viešbutyje ir (ar) gauti vizos naujo asmens vardu), apie tai nurodoma sutartyje.

#### **6. ATSAKOMYBĖ UŽ NETINKAMĄ SUTARTIES VYKDYMĄ**

6. 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.
6. 2. Kelionių organizatorius privalo be nepagrįsto delsimo suteikti turistui, kuriam kyla sunkumų, reikalingą pagalbą, nurodytą sutarties 1. 1. 7. punkte.
6. 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.
6. 4. Turistas be nepagrįsto delsimo turi pranešti kelionių organizatoriui sutartyje nurodytais kontaktais apie bet kokį netinkamo sutarties vykdymo ar sutarties nevykdymo atvejį, jo pastebėtą kelionės metu ir nurodyti protingą terminą trūkumams ištaisyti. Jeigu trūkumus būtina ištaisyti nedelsiant, turistai neprivalo nurodyti termino.
6. 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.
6. 6. Jeigu kelionių organizatorius neištaiso trūkumų dėl sutarties sąlygų 6. 5 punkte nurodytų priežasčių, taikomos Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.7541 straipsnio nuostatos dėl žalos atlyginimo.
6. 7. Jeigu kelionių organizatorius per turisto nustatytą protingą terminą neištaiso trūkumų ne dėl sutarties 6. 5 punkte nurodytų priežasčių, turistai gali padaryti tai pats ir pareikalauti padengti būtinas išlaidas.
6. 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.
6. 9. Jei pasiūlytos alternatyvos nėra panašios į tas paslaugas, dėl kurių buvo susitarta sutartyje, arba, jei suteiktas kainos sumažinimas yra neadekvatus, turistai gali jų atsisakyti.
6. 10. Jei nepakankama atitiktis iš esmės daro poveikį kelionės vykdymui, o organizatorius per turisto nustatytą pagrįstą laikotarpį padėties neištaiso, turistai gali nutraukti sutartį nemokėdamas sutarties nutraukimo mokesčio ir paprašyti sumažinti kainą ir (arba) atlyginti turtinę ir neturtinę žalą.
6. 11. Jeigu nėra įmanoma pasiūlyti alternatyvų arba turistai atsisako pasiūlytų alternatyvų pagal sutarties 6. 9 punktą, turistai turi teisę į kainos sumažinimą ir (arba) turčinę ir neturtinę žalą atlyginimą nenutraukiant sutarties.
6. 12. Jeigu kelionė apima keleivių vežimo paslaugą, kelionių organizatorius šios sutarties 6. 9 – 6. 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 turistai, taip pat grąžinti turistui pinigus už nesuteiktas paslaugas.
6. 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 (pavyzdžiui, riboto judumo ir juos lydintiems asmenims, nėščiosioms ir nelydimiems nepilnamečiams, taip pat asmenims, kuriems reikia specialios medicinos pagalbos, jei turistai apie jo specialius poreikius praneša kelionių organizatoriui likus ne mažiau kaip 48 valandoms iki kelionės pradžios).
6. 14. Turistas turi teisę reikalauti, kad jam be nepagrįsto delsimo būtų atlyginta turčinė ir neturtinė žala šiais atvejais:
  6. 14. 1. jeigu dėl turisto nurodytų trūkumų sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per turisto nustatytą protingą terminą nepašalina trūkumų;
  6. 14. 2. jeigu kelionės organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba turistai jų atsisako

pagal sutarties 6. 9 punktą;

6. 14. 3. kitais Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse nustatytais atvejais.

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

6. 15. 1. turisto kaltės;

6. 15. 2. trečiosios šalies, nesusijusios su paslaugų teikimu pagal sutartį, kaltės ir todėl nebuvo įmanoma žalos numatyti arba jos išvengti;

6. 15. 3. nenugalimos jėgos.

6. 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.

6. 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 atsakymo 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 avarių 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. 6. 18. Pagal sutarties 6. 14 punktą kelionių organizatoriaus išmokėtas žalos atlyginimas arba pagal sutarties 3 skyriaus nuostatas kelionių organizatoriaus turistui suteiktas kainos sumažinimas ir pagal sutarties 6. 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.

6. 19. Turistui padaryta turtinė ir neturtinė žala atlyginama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

## **7. APGYVENDINIMO PASLAUGŲ KATEGORIJA IR INFORMACIJOS TEIKIMAS**

7. 1. Apgyvendinimo paslaugų kategorija, vertinama žvaigždutėmis, yra nustatoma pagal priimančios valstybės taisykles, todėl kriterijai, pagal kuriuos suteikiama atitinkama kategorija kiekvienoje valstybėje gali skirtis.

7. 2. Apgyvendinimo įstaigos skirtingų kambarių tipų nuotraukos, pateikiamos kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje [www.travelka.lt](http://www.travelka.lt) ir [www.wegotravel.lt](http://www.wegotravel.lt), gali skirtis nuo kambario tipo, kuris yra įsigyjamas pagal šią sutartį.

## **8. ASMENS DUOMENŲ APSAUGA**

8. 1. Asmens duomenų valdytojas yra kelionių organizatorius, MB „TRAVELKA“, į.k. 304171400, Elektrinės g. 10, Drūkšinių k., LT-31146 Visaginas, tel. +370 679 31214, el. paštas [info@travelka.lt](mailto:info@travelka.lt). Kelionių organizatorius tvarko turisto asmens duomenis sutarčių sudarymo ir vykdymo, paslaugų teikimo ir atsiskaitymo už teikiamas paslaugas, turisto tapatybės tikrinimo, pretenzijų (reikalavimų) nustatymo ir nagrinėjimo 10 metų laikotarpyje, atsižvelgiant į privalomus senaties terminus, tikslais. Asmens duomenų tvarkymo teisinis pagrindas: 2016-04-27 dienos Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinamas Direktyva 95/46/EB )Bendrojo duomenų apsaugos reglamento) 6 straipsnio 1 dalies b) punktas, c) punktas, Civilinio kodekso 1.125 straipsnis.

8. 2. Sutarties 8. 1 punkte nurodytais tikslais kelionių organizatorius tvarko šiuos turisto asmens duomenis: vardą, pavardę, gimimo datą, gyvenamosios vietos adresą, telefono numerį, el. pašto adresą, mokėjimų duomenis (mokėtinas sumas, nepadengtus įsiskolinimus, mokėjimų istoriją, kt.) ir kitus turisto pateiktus duomenis bei kitą su šios sutarties sudarymu ir vykdymu susijusią informaciją.

8. 3. Turistas susisiekęs su kelionių organizatoriumi ir kelionių organizatoriui nustačius asmens tapatybę, gali įgyvendinti šias savo asmens duomenų teises:

8. 3. 1. gauti informaciją apie duomenų tvarkymą;

8. 3. 2. susipažinti su kelionių organizatoriaus tvarkomais savo asmens duomenimis;

8. 3. 3. reikalauti ištaisyti netikslus savo asmens duomenis ir papildyti neišsamius savo asmens duomenis;

8. 3. 4. reikalauti ištrinti duomenis („teisė būti pamirštam“);

8. 3. 5. reikalauti apriboti savo asmens duomenų tvarkymą;

8. 3. 6. teisę į duomenų perkeliamumą;

8. 3. 7. tuo atveju, kai asmens duomenys yra tvarkomi sutikimo pagrindu – teisę bet kuriuo metu atšaukti savo sutikimą;

8. 3. 8. reikalauti, kad jo atžvilgiu nebūtų taikomas tik automatizuotu duomenų tvarkymu grindžiamas sprendimas ir toks sprendimas būtų peržiūrėtas.

8. 4. Turistas, manydamas, kad jo asmens duomenų teisės buvo pažeistos, turi teisę pateikti skundą Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai, A. Juozapavičiaus g. 6, Vilnius LT-09310, tel. 8 5 2127532, el. paštas [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt), interneto svetainė [www.ada.lt](http://www.ada.lt).

8. 5. Kelionių organizatorius siekdamas užtikrinti tinkamą sutarties vykdymą turi teisę perduoti turisto asmens duomenis kelionių organizatoriaus vardu ir (ar) jo nurodymu veikiantiems tretiesiems asmenims teikiantiems klientų aptarnavimo, programinės įrangos priežiūros, apskaitos ir kitas paslaugas. Kelionių organizatorius patvirtina, kad duomenų perdavimas vykdomas taikant saugumo priemones pagal atitinkamas sutartis su duomenų gavėjais.

8. 6. Kelionių organizatorius taip pat gali pateikti turisto asmens duomenis valdžios arba teisėsaugos įstaigoms, policijai arba priežiūros institucijoms, kai tai privaloma pagal galiojančius teisės aktus arba siekiant užtikrinti kelionių organizatoriaus teises arba kelionių organizatoriaus klientų, darbuotojų ir turto saugumą.

8. 7. Kelionių organizatorius tvarko turisto asmens duomenis ne ilgiau nei to reikalauja nurodyti duomenų tvarkymo tikslai ar numato taikomi teisės aktai, jeigu juose yra nustatytas ilgesnis duomenų saugojimo terminas.

8. 8. Turistas prisiima visą atsakomybę dėl kelionių organizatoriui pateiktų savo ir kitų turistų asmens duomenų (jei teikia) teisingumo ir tikslumo. Turistas, teikdamas, redaguodamas ar kitaip tvarkydamas duomenis (įskaitant savo ir (ar) kitų turistų asmens duomenis), užtikrina, kad turi teisę taip tvarkyti duomenis ir prisiima visą atsakomybę už dėl neteisėto tokių duomenų tvarkymo galinčius kilti kelionių organizatoriui ir (ar) trečiųjų asmenų nuostolius.

8. 9. Detalesnė informacija apie asmens duomenų tvarkymą ir susijusias teises viešai skelbiama Privatumo politikoje kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje [www.travelka.lt](http://www.travelka.lt) ir [www.wegotravel.lt](http://www.wegotravel.lt)

## 9. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

9. 1. Kelionės metu atsiradusias pretenzijas dėl sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo turistas turi be nepagrįsto delsimo raštu ar patvarioje laikmenoje pareikšti sutartyje nurodytam kelionės vadovui, kelionių organizatoriaus vietiniam atstovui, kontaktiniam centrui ar kitai tarnybai, o jei šių nėra, – kelionių organizatoriui.
9. 2. Turistų pretenzijų kelionių organizatoriui dėl žalos atlyginimo už netinkamą sutarties vykdymą ar nevykdymą pateikimo senaties terminas yra dveji metai.
9. 3. 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. Kelionių organizatoriui gavus pretenziją, turinčią trūkumų (pavyzdžiui, nepasirašytą, paduotą neturinčio teisės atstovauti asmens arba nepateikus tinkamą atstovavimą patvirtinančių dokumentų, nepridėjus pretenzijoje išdėstytų nusiskundimų pagrindžiančių įrodymų ar kt.), kelionių organizatorius turi teisę kreiptis į turistą su prašymu ištaisyti trūkumus. Terminas kelionių organizatoriaus rašytinio atsakymo pateikimui skaičiuojamas nuo turisto kreipimosi su ištaisytais trūkumais gavimo dienos. Kelionių organizatorius turi teisę pratęsti pretenzijos nagrinėjimo terminą ne ilgesniam kaip 14 kalendorinių dienų laikotarpiui dėl svarbių priežasčių, pateikdamas turistui pranešimą patvariojoje laikmenoje.
9. 4. 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@vvvat.lt, faks. (8 5) 279 1466, interneto svetainė [www.vvvat.lt](http://www.vvvat.lt). Elektroniniu būdu prašymą galima pateikti per EGS platformą <http://ec.europa.eu/odr/>.
9. 5. 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.
9. 6. 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.
9. 7. Sutartis sudaroma dviem egzemplioriais, turinčiais vienodą juridinę galią, po vieną kiekvienai šaliai.
9. 8. Jeigu sutartis sudaroma nuotoliniu būdu, kelionių organizatorius be nepagrįsto delsimo po sutarties sudarymo patvariojoje laikmenoje turistui pateikia sutarties kopiją arba sutarties patvirtinimą.
9. 9. Ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutarties kopija ar sutarties sudarymo patvirtinimas turistui pateikiami popierine forma arba, jei turistas sutinka, kitoje patvariojoje laikmenoje.

Sutarties pasirašymas dar negarantuoja, jog turisto pasirinktam viešbučiui ir (ar) skrydžiui bus patvirtinta rezervacija. Apie rezervacijos patvirtinimą turistui bus pranešta atskirai. Nepatvirtinus rezervacijos, pasirašyta sutartis netenka galios. Turistas turi teisę pasirinkti alternatyvų kelionės variantą sudarydamas naują sutartį. Turistui atsisakius sudaryti naują sutartį, kelionių organizatorius turi grąžinti turistui įmokėtus pinigus už netekusią galią sudarytą sutartį.

Nesumokėjus sutartyje nustatyta tvarka nurodytos kelionės kainos ar jos dalies, sutartis netenka galios. Tokiu atveju turistas turi teisę pasirinkti alternatyvų kelionės variantą, iš kelionių organizatoriaus tuo metu siūlomų kelionių, sudarydamas naują sutartį. Turistui atsisakius sudaryti naują sutartį, turistas privalo atlyginti kelionių organizatoriaus patirtus nuostolius 2.1.2 punkte nustatyta tvarka.

Turistas patvirtina, kad jis, prieš pasirašant šią sutartį, gavo rašytinį dokumentą (sutartį, katalogą, programą ar kitą kelionę aprašančią medžiagą) arba nuorodą į elektroninį dokumentą, kuriame išdėstyta visa su kelione susijusi informacija: apie apgyvendinimą, kelionėje teikiamas paslaugas, lankomas vietas, kelionės maršrutą, išvykimo ir grįžimo vietą, laukimo transporto stotelėse trukmę, transporto jungtis; transporto priemonę; kelionių organizatoriaus pavadinimą, adresą, telefono numerį ir elektroninio pašto adresą, 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; 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 (forminimo tvarką); informaciją, pagal kurią galima tiesiogiai susisiekti su nepilnamečius ar nepilnamečių lydinčius asmeniu nepilnamečio buvimo vietoje, kai pagal kelionės sutartį, į kurią įtraukta apgyvendinimo paslauga, keliauja nepilnamečiai, kurio nelydi vienas iš tėvų arba kitas asmuo; informaciją neprivaloma arba privaloma draudimą išlaidoms, atsirandančioms turistui nutraukus sutartį, arba pagalbos, įskaitant turisto grąžinimą į pradinę išvykimo vietą, išlaidoms nelaimingo atsitikimo, ligos ar mirties atveju mokėti.

Turistas patvirtina, kad yra informuotas apie kelionių organizatoriaus internetinį puslapį [www.travelka.lt](http://www.travelka.lt) ir [www.wegotravel.lt](http://www.wegotravel.lt).

Turistas patvirtina, kad išsamiai susipažino su pateikta sutartimi, jos priedais, ir suprato visas jos nuostatas bei informavo kitus turistus - naudos gavėjus, kad turistinė kelionė yra organizuojama tik pagal šioje sutartyje nurodytas sąlygas ir visi turistai privalo vykdyti visas sutarties sąlygas. Turistas taip pat patvirtina, kad yra informuotas apie savo pareigą pateikti kitiems turistams visą po sutarties sudarymo kelionių organizatoriaus siunčiamą informaciją.

Sutarties priedai: katalogas, programa, kita kelionę aprašanti medžiaga.

### Kelionių organizatorius

MB TRAVELKA

Įmonės kodas: 304171400

PVM kodas: LT100010711018

Adresas: Elektrinės g. 10, Drūkšinių k., LT-31146

Visaginas

Kelionių organizatoriaus pažymėjimo Nr. 14907

### Turistas (pagrindinė sutarties šalis)

Vardas, pavardė \_\_\_\_\_

Parašas \_\_\_\_\_

Direktorius Pranas Gataveckas

Parašas \_\_\_\_\_