

TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES SĄLYGOS

Šioje Sutartyje Turistas – fizinis asmuo, sudaręs su Kelionių organizatoriumi Sutartį (Sutartį pasirašęs asmuo) arba bet kuris fizinis(-iai) asmuo(-ys), kurio(-ių) vardu Sutartį pasirašęs asmuo perka organizuotą turistinę kelionę ir prisiima visas teises ir pareigas pagal Sutartį (kiti naudos gavėjai) arba bet kuris fizinis asmuo, kuriam Sutartį pasirašęs asmuo arba bet kuris naudos gavėjas perleidžia savo teisę į kelionę.

1. SUTARTIES ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

1.1. Kelionių organizatorius įsipareigoja:

1.1.1. Organizuoti Turistui(-ams) turistinę kelionę pagal programą, nurodytą kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje, arba, jeigu kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje nurodytos kelionės programoje buvo padaryti pakeitimai iki šios Sutarties pasirašymo, pagal pakeistą programą. Katalogas ir/ arba kita kelionę aprašanti medžiaga, ir/ arba pakeista programa yra neatskiriamas šios Sutarties priedas.

1.1.2. 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 patogumą, paslaugų ir pramogų lygį, kiekį ir kokybę bei galimus jų skirtumus, priklausančius nuo konkretaus apgyvendinimo paslaugų teikėjo.

1.1.3. Sutartyje nurodyti:

1.1.3.1. informaciją Turistui, jeigu kelionė būtų netinkama riboto judumo asmenims

<https://www.kelioniulaikas.lt/keliones-autobusu/>;

https://www.kelioniulaikas.lt/keliones_lektuvu/;

<https://www.kelioniulaikas.lt/svarbi-informacija/>.

1.1.3.2. 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;

1.1.3.3. informaciją, leidžiančią tiesiogiai susisiekti su nepilnamečiu arba su nepilnametį lydintiu asmeniu nepilnamečio buvimo vietoje, kai pagal Sutartį, į kurią įtraukta apgyvendinimo paslauga, keliauja nepilnametis, kurio nelydi vienas iš tėvų arba kitas asmuo <https://www.kelioniulaikas.lt/svarbi-informacija/>;

1.1.3.4. 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) <https://www.kelioniulaikas.lt/svarbi-informacija/>.

1.1.3.5. 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

<https://www.kelioniulaikas.lt/draudimas/> .

1.1.4. 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, valstybių, į kurias vykstama, įvežamų daiktų kiekio, skaičiaus ir draudimų reikalavimus, informaciją apie valiutų keitimo sąlygas ir tvarką.

1.1.5. 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.

1.1.6. Be nepagrįsto delsimo suteikti Turistui (-ams), kuriam (-iems) kyla sunkumų, reikalingą pagalbą kelionės metu ar esant nenugalimos jėgos aplinkybėms:

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

1.1.6.2. padėti Turistui pasinaudoti nuotolinio ryšio priemonėmis;

1.1.6.3. padėti rasti alternatyvių kelionės paslaugų.

1.1.7. Užtikrinti Turistui (-ams) visų Sutartyje nurodytų paslaugų tinkamą teikimą, atsižvelgiant į Turisto (-ų) teisėtus lūkesčius.

1.1.8. Nesurinkus minimalaus Turistų skaičiaus, apie Sutarties nutraukimą Turistui (-ams) pranešti raštu ne vėliau kaip iki kelionės pradžios likus:

1.1.8.1. 20 dienų, jeigu kelionės trukmė yra ilgesnė negu 6 dienos;

1.1.8.2. 7 dienoms, jeigu kelionės trukmė yra ne trumpesnė negu 2 dienos ir ne ilgesnė negu 6 dienos;

1.1.8.3. 48 valandoms, jeigu kelionės trukmė yra trumpesnė negu 2 dienos.

Minimalus turistų skaičius kelionėje autobusu – 25 turistai. Jeigu prie užsakomos kelionės aprašymo Sutarties prieduose nurodytas kitas minimalus turistų skaičius, galioja pastarasis.

1.1.9. Grąžinti Turistui visus Turisto arba jo vardu sumokėtus pinigus už kelionę be nepagrįsto delsimo, bet ne vėliau kaip per 14 dienų nuo Sutarties nutraukimo dienos.

1.1.10. Kai Sutartis sudaroma nuotolinės prekybos būdu, laikoma, kad Sutartis sudaryta tokiomis sąlygomis, kokios buvo skelbiamos oficialioje Kelionių organizatoriaus interneto svetainėje (ar elektroninės prekybos sistemoje) kelionės įsigijimo metu. Jeigu Sutarties sąlygos oficialioje Kelionių organizatoriaus interneto svetainėje neskelbiamos ar kelionės įsigijimo metu nebuvo paskelbtos, laikoma, kad Sutartis buvo sudaryta pagal standartines turizmo paslaugų teikimo sutarčių sąlygas.

1.1.11. 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.

1.2. Turistas (-ai) įsipareigoja:

1.2.1. Apmokėti už kelionę Sutartyje nurodytomis sąlygomis ir terminais.

1.2.2. Laiku sumokėti už turizmo paslaugas, - jei užsakymas sudaromas, kai iki paslaugų suteikimo pradžios lieka daugiau kaip 21 diena, turistai privalo sumokėti visą vežimo paslaugos (bilieto) kainą, o likusią sumą už kitas turizmo paslaugas privalo sumokėti ne vėliau kaip 21 diena iki paslaugų suteikimo pradžios. Jei užsakymas sudaromas, kai iki paslaugų suteikimo pradžios lieka mažiau kaip 21 diena, Turistas privalo sumokėti visų užsakytų paslaugų kainą iš karto.

1.2.3. Turistas pervesdamas pinigus į Kelionės organizatoriaus sąskaitą, mokėjimo paskirtyje turi nurodyti keliautojo vardą, pavardę, kelionės pavadinimą ir datą.

1.2.4. Laiku pateikti visą informaciją ir dokumentus, reikalingus Kelionės organizatoriui įvykdyti šią Sutartį.

1.2.5. Laiku atvykti į nurodytą pirminę bei kelionės vadovo nurodytas išvykimo vietas, taip pat ir tarpines; 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. <https://www.kelioniulaikas.lt/isvykimo-laikai-ir-vietos/>

1.2.6. Vykstant į kelionę su nepilnamečiais vaikais, laikytis Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintos „Vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes, nepriklausančias Šengeno erdvei, tvarkos“ aprašo reikalavimų.

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

1.2.8. Turistas, pagrindinė šios Sutarties šalis, privalo informuoti kitus Turistus - naudos gavėjus, kad turistinė kelionė yra organizuojama tik pagal šioje Sutartyje nurodytas sąlygas ir visi Turistai privalo vykdyti visas Sutarties sąlygas bei pateikti jiems visą po Sutarties sudarymo Kelionių organizatoriaus siunčiamą informaciją.

2. TEISĖ ATSISAKYTI SUTARTIES

2.1. Turistas turi teisę bet kuriuo metu nutraukti Sutartį iki kelionės pradžios. Sutarties atsisakymas įsigalioja nuo jo pareiškimo momento.

2.2. Jeigu Turistas nutraukia Sutartį, jis turi sumokėti Kelionės organizatoriui Sutarties nutraukimo mokesť. Šalys susitaria ir sutinka, kad Sutarties nutraukimo mokesčio dydis priklauso nuo laiko, likusio iki kelionės pradžios: jei iki išvykimo lieka daugiau negu 28 dienos – 20 procentų; jei iki išvykimo lieka nuo 27 iki 21 dienų – 50 procentų; jei iki išvykimo lieka nuo 20 iki 10 dienų – 80 procentų; jei iki išvykimo lieka mažiau negu 9 dienos – 100 procentai.

2.2.1. Turistui nutraukus sutartį dėl kelionės lėktuvu, egzotinės kelionės ir/ar apgyvendinimo paslaugų viešbutyje, kai šios paslaugos parduodamos taikant tiesioginių paslaugų teikėjų akcijas/pasiūlymus/nuolaidas sutarties nutraukimo mokesčio dydis yra lygus 100 % kelionės kainos.

2.2.2. Turistui nutraukus sutartį dėl kelionės lėktuvu ar egzotinės kelionės, vykdomos reguliariu skrydžiu, skrydžių bilietų kaina nėra gražinama. Apgyvendinimo rezervacijos kaina gražinama pagal viešbučio nustatytą tvarką.

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

Turistui Sutartį nutraukus, kai dėl kelionės finansavimo jis yra sudaręs finansavimo (vartojimo kredito) sutartį, jis privalo atlyginti finansuotojo nuostolius, atsiradusius dėl Sutarties nutraukimo (finansavimo suteikimo ir priežiūros mokesčiai, palūkanos ir kt.) ir sumokėti Kelionės organizatoriui Sutarties nutraukimo mokestį.

2.3. Turisto prašymu Kelionių organizatorius turi pateikti Sutarties nutraukimo mokesčio sumos pagrindimą. Visais atvejais Sutarties nutraukimo mokesčio dydis negali viršyti Sutartyje nustatytos kelionės kainos.

2.4. Turistas turi teisę nutraukti Sutartį ir nemokėti Sutarties nutraukimo mokesčio šiais atvejais:

2.4.1. jeigu Kelionių organizatorius iki kelionės pradžios pakeičia Sutarties sąlygas, o Turistas per Kelionių organizatoriaus nurodytą protingą terminą nesutinka su Kelionių organizatoriaus siūlomais Sutarties sąlygų pakeitimais, kai:

2.4.1.1. Kelionių organizatorius iki kelionės pradžios yra priverstas iš esmės pakeisti bet kurią iš pagrindinių kelionės paslaugų ir (ar) ypatumų;

2.4.1.2. Kelionių organizatorius negali įvykdyti Sutartyje nurodytų specialių Turisto reikalavimų;

2.4.1.3. Kelionių organizatorius pasiūlo padidinti kelionės kainą daugiau kaip 8 procentais pagal LR Civilinio kodekso (toliau – LR CK) 6.752¹ str.

2.4.2. jeigu dėl Turisto nurodytų trūkumų Sutartis negali būti toliau vykdoma, o Kelionių organizatorius per Turisto nustatytą protingą laikotarpį nepašalina trūkumų. LR CK 6.752¹ str. 3 d. numatytais atvejais Turistas gali prašyti sumažinti kelionės kainą arba atlyginti turtinę ir neturtinę žalą;

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

2.4.4. Turistas turi teisę nenuroydamas priežasties per 14 dienų atsisakyti ne prekybos patalpose sudarytos Sutarties LR CK 6.228¹⁰ str. 1 d. nustatyta tvarka ir turi apie tai pranešti Kelionių organizatoriui LR CK 6.228¹⁰ str. 6 ir 7 d. nustatyta tvarka.

2.5. Kelionių organizatorius turi teisę iki kelionės pradžios nutraukti Sutartį, gražinti Turistui visas už kelionę sumokėtas sumas ir atlyginti Turisto patirtą žalą.

2.6. Jeigu Kelionių organizatorius atsisako Sutarties, jis gali pasiūlyti Turistui naują tokios pat ar geresnės kokybės kelionę (alternatyvią kelionę).

2.7. Kelionių organizatoriui nutraukus Sutartį, Turisto patirta žala neatlyginama šiais atvejais:

2.7.1. kelionę įsigijusių asmenų skaičius yra mažesnis nei Sutartyje nurodytas minimalus Turistų skaičius ir apie tai Turistas buvo informuotas;

2.7.2. Kelionių organizatorius negali įvykdyti Sutarties dėl nenugalimos jėgos ir jis nedelsdamas iki kelionės pradžios praneša Turistui apie Sutarties nutraukimą.

2.8. Kai, nutraukus Sutartį, Kelionių organizatoriui, kelionių agentūrai ar kelionių agentui atsiranda pareiga grąžinti Turistui visus ar dalį už kelionę sumokėtų pinigų, pinigai turi būti grąžinti į Turisto nurodytą sąskaitą per 14 dienų nuo Sutarties nutraukimo.

3. KELIONĖS KAINOS KEITIMAS

3.1. Kelionių organizatorius po Sutarties sudarymo turi teisę didinti kelionės kainą tik tuo atveju, kai kainos didėjimą 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, kuriuos taiko tretieji asmenys, tiesiogiai nedalyvaujantys vykdant kelionę, dydis;

3.1.3. su kelione susijusios valiutos keitimo kursas.

3.2. Kelionių organizatorius apie kainos padidinimą Turistą informuoti turi likus ne mažiau kaip 20 dienų iki kelionės pradžios, nurodant kainos padidėjimo priežastis ir kaip buvo apskaičiuotas kainos padidėjimas. Informacija turi būti pateikiama patvarioje laikmenoje aiškiai ir suprantamai.

3.3. Jeigu kelionės kainos padidinimas viršija 8 procentus galutinės kelionės kainos, Turistas 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 Kelionių organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba Turistas jų atsisako pagal LR CK 6.754 str. 5 d.

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 Kelionių organizatorius turi pateikti tokių administracinių išlaidų pagrindimą.

4. KITŲ SUTARTIES SĄLYGŲ PAKEITIMAS

4.1. Kelionių organizatorius iki kelionės pradžios vienašališkai turi teisę keisti kitas Sutarties sąlygas, jeigu:

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 Turistas turi informuoti Kelionių organizatorių apie savo sprendimą;

4.2.3. pasekmes, jei Turistas 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, Turistas 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. Teisę į kelionę perleidžiantis Turistas ir kitas asmuo Kelionių organizatoriui už kelionės kainos ir išlaidų, susijusių su teisės į kelionę perleidimu, sumokėjimą atsako solidariai.

5.3. Kelionių organizatorius turi informuoti Turistą, perleidžiantį savo teisę į kelionę kitam asmeniui, apie faktines Sutarties perleidimo išlaidas ir pateikti jas pagrindžiančius įrodymus. Tos išlaidos turi būti pagrįstos ir neviršyti Kelionių organizatoriaus dėl Sutarties perleidimo patirtų faktinių išlaidų.

5.4. Kelionės perleidimas tarp Turisto ir asmens, kuriam kelionė yra perleidžiama, turi būti įforminamas raštišku susitarimu. Kelionę perimantis asmuo, sudaręs sutartį, ar Turistas, perleidęs kelionę, apie tai raštu privalo informuoti Kelionių organizatorių ir perduoti informaciją bei dokumentus, reikalingus sklandžiai įvykdyti šią Sutartį kelionę perėmusio asmens atžvilgiu.

5.5. Tais atvejais, kai toks kelionės 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.

6. KELIONIŲ ORGANIZATORIAUS ATSAKOMYBĖ

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 1.1.6. punkte.

6.3. Jeigu pagalba Turistui yra reikalinga dėl priešasčių, 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 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.

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 6.5. punkte nurodytų priešasčių, Turistas turi teisę reikalauti, kad jam be nepagrįsto delsimo būtų atlyginta turtinė ir neturtinė žala.

6.7. Jeigu Kelionių organizatorius per Turisto nustatytą protingą terminą neištaiso trūkumų ne dėl Sutarties 6.5. punkte nurodytų priešasčių, Turistas 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, Turistas gali jų atsisakyti.

6.10. Jei nepakankama atitiktis iš esmės daro poveikį kelionės vykdymui, o Kelionių 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.

6.11. Jeigu nėra įmanoma pasiūlyti alternatyvų arba Turistas atsisako pasiūlytų alternatyvų pagal Sutarties 6.9 punktą, Turistas turi teisę į kainos sumažinimą ir (arba) turtinės ir neturtinės žalos 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 Turistas, 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.

6.14. Turistas turi teisę reikalauti, kad jam be nepagrįsto delsimo būtų atlyginta turtinė 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 Turistas jų atsisako pagal sutarties 6.9 punktą;

6.14.3. kitais LR CK 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 Kelionių organizatorius, Kelionių 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 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 vandenių 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. Vežimui oru atitinkamai taikomos Konvencijos dėl tam tikrų taisyklių, susijusių su tarptautiniais vežimais oru, unifikavimo pasirašytos Varšuvoje 1929 m. spalio 12 d., 1955 m. Hagos Protokolo apie Konvencijos dėl tam tikrų taisyklių, susijusių su tarptautiniais vežimais

oru, unifikavimo pasirašytos Varšuvoje 1929 m. spalio 12 d., pakeitimą, Konvencijos, dėl tam tikrų tarptautinio vežimo oru taisyklių suvienodinimo, pasirašytos 1999 m. gegužės 28 d. Monrealyje nuostatos, apribojančios Vežėjo atsakomybę ir EC 889/2002 reglamentas, papildantis Europos Tarybos reglamentą EC 2027/97 dėl Vežėjo atsakomybės aviacinių įvykių atveju. Ši Konvencija nustato ir daugelyje atvejų apriboja vežėjo atsakomybę asmens mirties arba sužeidimo atveju, taip pat praradus, sugadinus ar pavėlavus atvežti bagažą.

6.19. 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.

6.20. Turistui padaryta turtinė ir neturtinė žala atlyginama LR CK nustatyta tvarka.

6.21. 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:

6.21.1. Turistui iki Sutarties sudarymo buvo pranešta apie šios informacijos pasikeitimus, o kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje buvo aiškiai numatyta pakeitimų galimybė;

6.21.2. pakeitimai daromi po Sutarties sudarymo abiejų šalių rašytiniu susitarimu.

6.22. Šalys susitaria ir sutinka, kad, jeigu Turistas (-ai) ne dėl Kelionių organizatoriaus kaltės negauna įvažiavimo vizos, pamiršta ar pameta asmens dokumentus, jei dokumentai yra netvarkingi ir neparuošti kelionei, jeigu Turistas (-ai) neatvyksta į pirminę išvykimo bei kelionės vadovo nurodytas išvykimo vietas, savavališkai nutraukia kelionę ar atsisako dalies paslaugų, Kelionių organizatorius neatsako ir su tuo susijusių išlaidų Turistui neapmoka.

7. ASMENS DUOMENŲ TVARKYMAS

7.1. Kelionių organizatorius, įgyvendindamas su asmens duomenų tvarkymu susijusius reikalavimus, nustatytus **2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (toliau – BDAR), šia Sutartimi informuoja Turistą apie jo asmens duomenų tvarkymą.**

7.2. Turisto asmens duomenų valdytojas – Kelionių organizatorius. Kelionių organizatorius turi teisę pasitelkti kitus duomenų tvarkytojus, siekiant suteikti šioje Sutartyje numatytas paslaugas.

7.3. Turisto asmens duomenys tvarkomi šiais tikslais:

7.3.1. kelionių ir turizmo paslaugų teikimas;

7.3.2. tarpininkavimas užsakant apgyvendinimo, vežimo, draudimo paslaugas, taip pat lėktuvo bilietų išrašymui, vizų išdavimui, kelionių paketų pardavimui;

7.3.3. tiesioginė rinkodara.

7.4. Turisto asmens duomenys tvarkomi esant vienam iš teisėto duomenų tvarkymo pagrindų, t. y.:

7.4.1. siekiant įvykdyti sutartį, kurios šalis yra Turistas, arba siekiant imtis veiksmų Turisto prašymu prieš sudarant sutartį (BDAR 6 straipsnio 1 dalies b punktas), t. y. kai sudaroma sutartis su Turistu;

7.4.2. siekiant įvykdyti Kelionių organizatoriui taikomą teisinę prievolę (BDAR 6 straipsnio 1 dalies c punktas), pvz. išrašant ar saugant sąskaitas ir kitus apskaitos dokumentus, atsakant į prašymus/pretenzijas ir kt.;

7.4.3. tais atvejais, kai Turistas pateikia ne tik savo, o ir kitų asmenų (pvz., grupės) duomenis, jų asmens duomenys yra tvarkomi siekiant Kelionių organizatoriaus teisėtų interesų (BDAR 6 straipsnio 1 dalies f punktas), t. y. kad Kelionių organizatorius žinotų, kokiems asmenims yra faktiškai suteikiamos kelionių ir (ar) turizmo paslaugos. Kelionių organizatorius tokiu atveju tvarko bent tokius šių asmenų duomenis: vardą, pavardę, gimimo datą, telefono numerį;

7.4.4. tais atvejais, kai asmens duomenų tvarkymui reikalingas sutikimas (pvz., tiesioginės rinkodaros tikslais), asmens duomenys yra tvarkomi pagal Turisto duotą sutikimą tvarkyti asmens duomenis (BDAR 6 straipsnio 1 dalies a punktas). Turistas turi teisę bet kuriuo metu atšaukti duotą sutikimą, tačiau sutikimo atšaukimas nedaro poveikio sutikimu pagrįsto duomenų tvarkymo, atlikto iki sutikimo atšaukimo, teisėtumui.

7.5. Asmens duomenų, kurių pateikimas Kelionių organizatoriui yra reikalingas šios Sutarties sudarymui ir (ar) įvykdymui, nepateikimas lemia negalėjimą suteikti paslaugas.

7.6. Turisto asmens duomenys gali būti perduodami tretiesiems asmenims, siekiant įvykdyti sudarytą Sutartį, pvz., aviabilietus išrašančioms įmonėms, ambasadoms – dėl vizų išdavimo, viešbučiams, draudimo bendrovėms (brokeriams) – dėl draudimo paslaugų suteikimo, kitiems asmenims ir (ar) paslaugų teikėjams, kuriems duomenų perdavimas reikalingas siekiant įvykdyti sutartį (pvz., samdomiems kelionės vadovams, bilietus parduodančioms įmonėms, kt.).

7.7. Duomenų tvarkymo veiksams Kelionių organizatorius taip pat gali pasitelkti kitus duomenų tvarkytojus, kurie asmens duomenis tvarko Kelionių organizatoriaus vardu, pvz., kelionių agentūras, per kurias Turistas užsisako (perka) Kelionių organizatoriaus paslaugas, taip pat kitus paslaugų teikėjus, pvz., debesijos, serverių nuomos ir susijusias paslaugas teikiančias įmones, IT ūkio priežiūrą atliekančias įmones, buhalterines paslaugas teikiančias įmones ir kt. Duomenų tvarkytojai asmens duomenis tvarko tik pagal Kelionių organizatoriaus nurodymus ir teisės aktų reikalavimus. Turisto asmens duomenys nėra perduodami į trečiąją valstybę arba tarptautinei organizacijai.

7.8. Asmens duomenys saugomi Sutarties galiojimo metu ir 10 metų po sutarties pasibaigimo. Asmens duomenys tiesioginės rinkodaros tikslais yra tvarkomi 5 metus.

7.9. Asmuo turi šias teises, susijusias su asmens duomenų tvarkymu, t. y. teisę susipažinti su savo asmens duomenimis, įskaitant teisę į asmens duomenų kopiją, teisę reikalauti ištaisyti savo asmens duomenis, jeigu jie yra netikslūs, teisę reikalauti ištrinti savo asmens duomenis („teisė būti pamirštam“), teisę reikalauti apriboti savo asmens duomenų tvarkymą, teisę į duomenų perkeliamumą, teisę nesutikti su asmens duomenų tvarkymu (kai duomenys tvarkomi teisėto intereso pagrindu). Asmuo taip pat turi teisę pateikti skundą priežiūros institucijai – Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai (daugiau informacijos www.ada.lt), jeigu mano, kad jo asmens duomenys yra netinkamai tvarkomi.

7.10. Kad Kelionių organizatorius galėtų įgyvendinti šiame skyriuje numatytas teises, asmuo turi pateikti prašymą raštu ir tokiu būdu, kuriuo Kelionių organizatorius galėtų asmenį identifikuoti. Prašymai pateikiami el. paštu info@kelioniulaikas.lt arba adresu Kalvarijų g. 14, LT 09309 Vilnius.

8. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

8.1. 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.

8.2. Turistų pretenzijų Kelionių organizatoriui dėl žalos atlyginimo už netinkamą Sutarties vykdymą ar nevykdymą pateikimo senaties terminas yra 2 (dveji) metai.

8.3. 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.

8.4. Kelionių organizatorius neatlygintinai išnagrinėja Turisto kreipimąsi ir, kai nesutinka su Turisto reikalavimais, ne vėliau kaip per 14 dienų nuo Turisto kreipimosi gavimo dienos, pateikia Turistui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais.

8.5. 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/>.

8.6. Turisto kreipimasis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją neatima iš Turisto teisės kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą LR CPK nustatyta tvarka su prašymu nagrinėti ginčą iš esmės.

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

8.8. Jeigu Sutartis sudaroma nuotoliniu būdu, Kelionių organizatorius sudaręs Sutartį arba be nepagrįsto delsimo po jos sudarymo patvariojoje laikmenoje Turistui pateikia Sutarties kopiją arba Sutarties sudarymo patvirtinimą.

8.9. Ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutarties kopija ar sutarties sudarymo patvirtinimas Turistui pateikiami popierine forma arba, jei Turistas sutinka, kitoje patvariojoje laikmenoje.

8.10. Šios Sutarties nuostatos yra privalomos Kelionių organizatoriui ir visiems Turistams.

9. IŠSKIRTINĖS SĄLYGOS Į ŠIAS KELIONES

JAPONIJA

Kelionei į Japoniją vardo, pavardės keitimai galimi už 50 Eur mokestį, kai iki kelionės lieka 10 dienų ir daugiau.

Jei liko mažiau negu 10 dienų, keitimo mokestis 90 Eur asmeniui.

Keitimai turi būti atlikti ne vėliau nei 24 val. iki skryžio. Vėliau vardo, pavardės keitimai negalimi.

Kelionės datos keitimai negalimi.

Turistas patvirtina, kad nuodugniai ir išsamiai susipažino su pateikta Sutartimi ir jos priedais, suprato visas jų nuostatas bei informavo kitus Turistus – naudos gavėjus, kad turistinė kelionė yra organizuojama tik pagal šioje Sutartyje nurodytas sąlygas, kurios buvo individualiai aptartos su Turistu ir Turistui yra priimtinos, ir visi Turistai privalo vykdyti visas Sutarties sąlygas.

Turisto parašas:

Turistas patvirtina, kad prieš pasirašydamas Sutartį turėjo galimybę susipažinti su skrydį vykdančio oro vežėjo keleivių ir bagažo vežimo sąlygomis, raštu ar kitoje prieinamoje patvariojoje laikmenoje gavo pagrindines vežimo sąlygas (jei perka kelionę lėktuvu).

Turisto parašas:

Turistas patvirtina, kad prieš pasirašydamas Sutartį gavo rašytinį dokumentą (sutartį, katalogą, kainyną ir kitą aprašančią medžiagą) arba nuorodą į elektroninį dokumentą (E katalogą ar kt.) Kelionės organizatoriaus interneto svetainėje (www.kelioniulaikas.lt), kuriame išdėstyta visa su kelione susijusi informacija: informacija apie apgyvendinimą bei transporto priemonę, kelionėje teikiamas paslaugas, kelionės maršrutą, išvykimo ir grįžimo vietą, laiką, lankomas vietas, jų epidemiologinę būklę, pavojingų ir ypač pavojingų užkrečiamų ligų profilaktikos priemonės, valiutų keitimą, valstybių sienų perėjimo tvarką, daiktų įvežimo apribojimus, vizų gavimą, imunoprofilaktikos reikalavimus, informaciją, leisiančią tiesiogiai susisiekti su vaiku ar atsakingu asmeniu vaiko buvimo vietoje (jei į kelionę nepilnamečiai vyksta vieni), kelionės organizatoriaus atstovą, jo telefoną ir kitus kontaktinius duomenis.

Turisto parašas:

Turistas patvirtina, jog yra informuotas apie galimybę sudaryti draudimo sutartis, kad būtų padengtos Turisto patirtos išlaidos dėl neįvykusios kelionės, dėl suteiktos pagalbos, įskaitant repatriaciją, nelaimingo atsitikimo ar ligos atveju, dėl kelionės

jungties praradimo, dėl bagažo vėlavimo, sugadinimo, sunaikinimo, praradimo, taip pat apie šių draudimų įforminimo tvarką.

Turisto parašas:

Kelionių organizatorius kelionės metu nedraudžia Turistų sveikatos, gyvybės bei civilinės atsakomybės, bagažo ar neįvykusios kelionės draudimu. Kelionės organizatorius neatsako už Turistų bagažo praradimą ar sugadinimą kelionės metu.

Turisto parašas:

Pastabos:

- Turistui, atsisakiusiam vykti į kelionę dėl nepalankių meteorologinių sąlygų (sniego dangos storio ir kt.) ir norinčiam atsisakyti Sutarties, yra taikomos Sutarties punktuose numatytos Sutarties atsisakymo sąlygos.
- Šalys susitaria, kad bet kokie Turisto lūkesčiai, paremti spėjimais ir įsivaizdavimais, trečiųjų asmenų pasakojimais, savarankiškai ar trečiųjų asmenų apie lankytinas vietas surinkta informacija ar bet kokiais kitais pagrindais, o ne Kelionių organizatoriaus pateikta informacija, yra nepagrįsti ir neturi būti pagrindu reikšti pretenzijas dėl blogai organizuotos kelionės.

Kelionių organizatoriaus vietinio atstovo/ kelionių vadovo/ kontaktinio centro, kurie suteiktų 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 nevykdymo kontaktai: *UAB Kelionių laikas, Kalvarijų g. 14, 852751446, info@kelioniulaikas.lt.*

Kai ši Sutartis sudaroma internetu, ji laikoma elektronine sutartimi. Tokiu atveju Turistas, sumokėdamas kelionės kainą (ar jos dalį), patvirtina, kad susipažino su visomis Sutarties sąlygomis, sutinka, kad jos būtų Sutarties dalimi, ir sudaro šią Sutartį.

ŠALIŲ REKVIZITAI:

Kelionių organizatorius atstovas
pasirašantis Sutartį

Turistas,

Vardas, Pavardė

_____ A. V.

(vardas, pavardė, parašas)
pavardė, parašas)

(vardas,

PRIEDAS NR. 1

Prie Turizmo paslaugų teikimo sutarties Nr. __/__/_____

PRETENZIJŲ (SKUNDŲ) PATEIKIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Klientų pretenzijų (skundų) pateikimo ir nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) nustato Klientų pretenzijų (skundų) pateikimo, nagrinėjimo ir atsakymo Klientams teikimo tvarką.
2. Tvarkos tikslas – sąžiningai, veiksmingai ir tinkamai organizuoti Klientų pretenzijų (skundų) valdymo procesą.
3. Tvarkoje naudojamos sąvokos:
 1. Kelionių organizatorius – UAB „Kelionių laikas“ (juridinio asmens kodas 125931331, reg. adresas: Kalvarijų g. 14-2, Vilnius);
 2. Klientas – Kelionės sutartį su Kelionių organizatoriumi sudaręs fizinis asmuo;
 3. Pretenzija (skundas) – Kliento Kelionių organizatoriui raštu pateiktas kreipimasis, kuriame nurodoma, kad pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, susiję su Kelionių organizatoriaus teikiamomis paslaugomis arba sudaryta Kelionės sutartimi, ir prašoma tenkinti Kliento reikalavimus;

4. Atsakymas – Klientui raštu pateiktas atsakymas į iškeltus klausimus ir (ar) reikalavimus.

2. PRETENIJŲ (SKUNDŲ) PATEIKIMAS

1. Klientas, manantis, kad Kelionių organizatorius pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su Kelionių organizatoriaus teikiamomis paslaugomis ar Kelionės sutartimi, raštišką pretenziją (skundą) Kelionių organizatoriui gali pateikti šiais būdais:
 1. Įteikti pretenziją (skundą) Kelionių organizatoriaus atstovui adresu Kalvarijų g. 14-2, Vilnius;
 2. Išsiuntus registruotu paštu adresu Kalvarijų g. 14-2, Vilnius;
 3. Išsiuntus elektroniniu paštu adresu info@kelioniulaikas.lt.
2. Pateikdamas pretenziją (skundą) Klientas privalo nurodyti:
 1. Vardą, pavardę;
 2. Gyv. adresą;
 3. Pretenzijos (skundo) pateikimo datą;
 4. Pretenzijos (skundo) esmę, t. y. kokios asmens teisės ar teisėti interesai pažeisti;
 5. Dokumentus, pagrindžiančius Kliento pretenziją (skundą);
 6. Reikalavimus Kelionių organizatoriui;
 7. Kontaktinius duomenis: telefono numerį ir elektroninį paštą;

1. Pretenzija (skundas) turi būti pasirašyti ją pateikusio asmens.

1. PRETENZIJŲ (SKUNDŲ) NAGRINĖJIMAS

1. Gautos pretenzijos (skundai) registruojami Pretenzijų (skundų) registracijos žurnale.
2. Pretenzija (skundas) nepriimama, neregistruojama ir nenagrinėjama, jeigu:
 1. Pretenzija (skundas) neatitinka 2.2. p. nurodytų reikalavimų;
 2. Pretenzijoje (skunde) pateikta nepilna, neįskaitoma ar nesuprantamo turinio informacija.
3. Jeigu pretenzija (skundas) yra nepriimama dėl 3.2. p. nurodytų priežasčių, Kelionių organizatorius per 14 dienų nuo tokios pretenzijos (skundo) gavimo susisiekiama su Klientu ir paprašo patikslinti Kliento pateiktą informaciją.
4. Pretenzijos (skundai) nagrinėjamos raštu.
5. Pretenzija (skundas) išnagrinėjamas bei Atsakymas pateikiamas:
 1. Ne vėliau kaip per 14 dienų nuo patikslintos informacijos Kelionių organizatoriui pateikimo, jeigu Kelionių organizatorius, vadovaujantis Tvarkos 3.3. p. kreipėsi į Klientą dėl informacijos patikslinimo;
 2. Ne vėliau kaip per 14 dienų nuo pretenzijos (skundo) gavimo dienos, išskyrus atvejus, kai pretenzijos (skundo) nagrinėjimui reikalingi papildomi dokumentai ar informacija ar kiti su paslaugų teikimu susiję Kelionių organizatoriui privalomi aktai nustato kitokį terminą;

3. Jeigu pretenzija (skundas) negali būti išnagrinėti per 14 dienų, Klientas yra informuojamas apie priežastis ir esant būtinybei paprašoma pateikti papildomą informaciją. Tokiu atveju, Klientui nurodoma, kad bus pateiktas Atsakymas į jo pretenziją (skundą).
 6. Klientui teikiamame Atsakyme, kai jo pretenzija (skundas) netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, yra išdėstomi atsisakymo tenkinti pretenziją (skundą) motyvai, nurodomos kitos Kliento interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teisėmis.
 7. Atsakymas Klientui pateikiamas tokiu pačiu būdu, koku buvo gauta pretenzija (skundas).
2. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS
1. Klientų pretenzijos (skundai) ir su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga, dokumentai ir Klientui pateiktas Atsakymas saugomi ne trumpiau kaip 3 metus nuo Atsakymo Klientui pateikimo dienos.
 2. Jei turistą netenkina Kelionių organizatoriaus atsakymas, jis turi teisę dėl to paties ginčo dalyko per 1 (vienus) metus kreiptis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją.
 3. 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/>.
 4. Turisto kreipimasis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją neatima iš turistą teisės kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka su prašymu nagrinėti ginčą iš esmės.

**STANDARTINĖS INFORMACIJOS TEIKIMO FORMA, KAI SUDAROMA ORGANIZUOTOS
TURISTINĖS KELIONĖS SUTARTIS**

Pagrindinės turistų 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 norėdamas 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 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 turistą informuojamas likus ne mažiau kaip 20 dienų iki organizuotos turistinės kelionės pradžios.
- Jeigu kaina padidėja daugiau nei 8 % bendros organizuotos turistinės kelionės kainos, turistą gali nutraukti sutartį. Jeigu kelionių organizatorius pasilieka teisę didinti kainą, turistą 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, turistą tam tikrais atvejais turi teisę susigrąžinti sumokėtus pinigus ir teisę į žalą 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 organizatorius „Kelionių laikas“ pasirūpino apsauga nemokumo atveju apsidrausdamas „Gjensidige“.

– 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 nemokumo atsisakoma suteikti paslaugas.

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